

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rusydi. 2017. Manajemen Pemasaran. Sayed Mahdi, ALFABETA, Bandung.
- Ahmad Z. F. 2018. Analisis Kualitas Layanan Konsumen Pada Rumah Makan “*Waroeng Steak and Shake*” Yogyakarta. Skripsi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
- Aini, S., Ahmad, J. F dan Rani, S. S. 2021. Optimalisasi keuntungan produksi makanan menggunakan pemrograman linier melalui metode simpleks. Jurnal Bina Bangsa. 1 (1). 1 – 16.
- Alfian M. 2013. Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Aksesibilitas Lokasi, dan Kekuatan Referensi Sosial Terhadap Keputusan Pemilihan Rumah Makan Padang Salero Bundo di Jakarta. Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Demarang.
- Armistead, C.G., G. Clark. (1999). Customer Service and Support (Layanan dan Dukungan Kepada Konsumen). PT Elex Media Komputindo – Kelompok Gramedia, Jakarta, hal. 56-57.
- Cristina Widya Utami, (2006). Manajemen Ritel (Strategi dan Implementasi Ritel. Modern); Jakarta: Salemba Empat hal. 245.
- Fadilah, S. 2012. “Pengaruh Implementasi Pengendalian Intern dan Total Quality Management terhadap Kinerja Organisasi”. MIMBAR, Vol. XXVIII No.1.
- Febrianti R. 2017. Penerapan Standar Usaha Rumah Makan Dikawasan Objek Wisata Pantai Gandorah Pariaman. Skripsi Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
- Hardiyati, R. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Harahap, 2015. Analisis Kritis atas Laporan Keuangan. Edisi 1-10. Jakarta: Rajawali Pers.
- Haksever, C., Render, B., Russell, R. S., & Murdick, R. G. (2000). Service Management and Operations (2 ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Huseni, Umar. 2000. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: Erlangga.
- Indrawati, A. 2011. Pengaruh kualitas layanan lembaga pendidikan terhadap kepuasan konsumen. Jurnal Ekonomi Bisnis. 16(1):25-35.

- Israk M, (2019) pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen. (Studi kasus pada CV. daeng kuliner Makassar). Skripsi fakultas ekonomi dan bisnis. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kotler, P. dan K. L. Keller. 2007. Manajemen Pemasaran I. Jakarta: PT. Indeks.
- Kurniawati, L. 2012. Hubungan Kebiasaan Belajar Dan Dukungan Sosial Dengan Prestasi Belajar Mahasiswa Prodi DIII Kebidanan Stikes Kusuma Husada Surakarta. Tesis. Surakarta: Prodi DIII Kebidanan. Stikes Kusuma Husada Surakarta.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2004). Services Marketing: People, Technology, Strategy (5 ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2002). Principles of Service Marketing and Management (2 ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Nirma (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pelanggan Pada Toko Giant Kota Makassar. [Skripsi] Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Nur Aeni, Dkk. (2019) *the effect of service and quality on costumer satisfactiononline transportation service. Scool of business pelita bangsa*.vol. 1 No. 25 agustus 2019.
- Prabowo, RS. (2017) *pengaruh service quality terhadap costumer satification English first Surabaya town square*. Jurnal Manajemen bisnis, universitas Kristen pesta vol.5 no. 3
- Polla, F. C., Lisbeth, M dan Rita, N.T. 2015. Analisis pengaruh harga, promosi, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada pt. Indomaret manado unit jalan sea. Jurnal EMBA. 6 (4). 3069 – 3077.
- Rosanti L. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Mbak Daeng Alauddin Makassar. Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Sirajuddin, S.N., Asnawi, A., Syawal, S., Dan Jamal, M. 2016. *Response of Cattle Breeders Silage in Soppeng Regency, South Sulawesi Province. American-Eurasian Journal Of Sustainable Agriculture*. ISSN: 1995- 0748, EISSN: 1998-1074 2016, 10(3): (33-3)
- Suradi K. Andry P., dan Wendry S. P. 2019. Peningkatan Pengetahuan dan Ketampilan Pengolahan Produk Peternakan di Desa Cibereum Kecamatan Talaga. Jurnal Aplikasi Ipteks untuk Masyarakat Vol. 8(4): 231 – 234.

- Sugiyono, 2009, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta.
- Taeshik Gong, (2017) *The effect of service quality on customer satisfaction, loyalty, and Happiness in Fave Asian Countries. Bisnis and Economics.* Hanyang university ERICA.
- Tjiptono, F. 2008. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Pandi. (2005) strategi pemasaran. Yogyakarta
- Umam, Risep Khairul Niluh Putu Hariastuti. 2018. Analisa Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa). Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan VI 2018. Institut Teknologi Adhi Tama.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J., (2000). Firm, Services Marketing: Integrating Customer Focus Across. North America: Mc Graw-Hill.

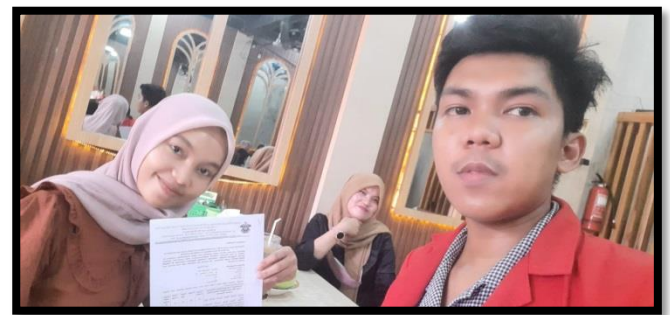
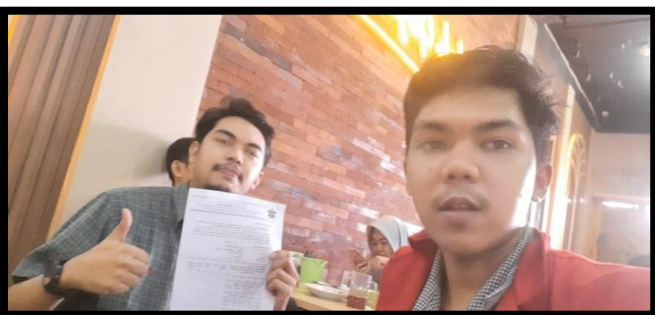
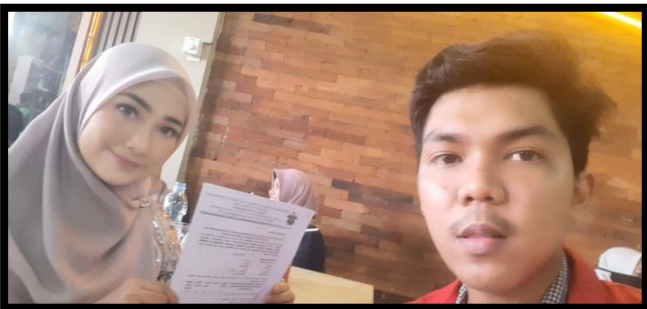
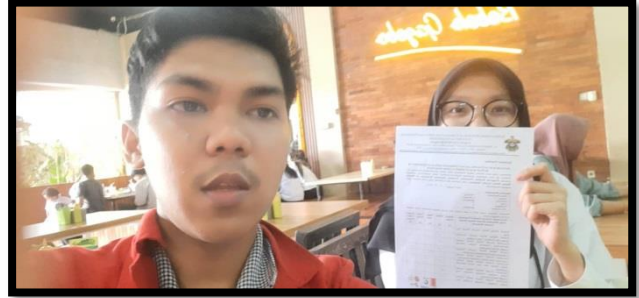
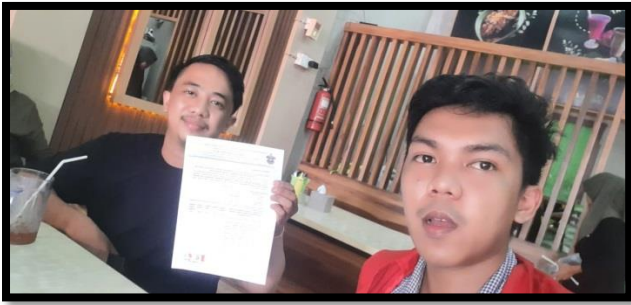
LAMPIRAN

No	KUALITAS PELAYANAN (X)																				KEPUASAN KONSUMEN(Y)
	X1				X2				X3				X4				X5				
	X.1	X.2	Jml	Rata2	X.1	X.2	Jml	Rata2	X.1	X.2	Jml	Rata2	X.1	X.2	Jml	Rata2	X.1	X.2	Jml	Rata2	
1	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
2	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
3	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
4	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
5	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4
6	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
7	4	3	7	3,5	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
8	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5
9	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5
10	4	3	7	3,5	4	3	7	3,5	5	4	9	4,5	3	3	6	3	4	4	8	4	4
11	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	3
12	4	4	8	4	3	4	7	3,5	3	3	6	3	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4
13	5	5	10	5	4	5	9	4,5	5	5	10	5	4	5	9	4,5	5	5	10	5	5
14	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	5
15	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	5	5	10	5	5
16	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4
17	5	4	9	4,5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5
18	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	5
19	4	4	8	4	4	4	8	4	4	5	9	4,5	4	4	8	4	4	4	8	4	5
20	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4
21	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
22	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
23	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
24	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
25	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4
26	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
27	4	3	7	3,5	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
28	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5
29	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5
30	4	3	7	3,5	4	3	7	3,5	5	4	9	4,5	3	3	6	3	4	4	8	4	4
31	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	3
32	4	4	8	4	3	4	7	3,5	3	3	6	3	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4
33	5	5	10	5	4	5	9	4,5	5	5	10	5	4	5	9	4,5	5	5	10	5	5
34	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	5
35	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	5	5	10	5	5
36	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4
37	5	4	9	4,5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5
38	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	5
39	4	4	8	4	4	4	8	4	4	5	9	4,5	4	4	8	4	4	4	8	4	5
40	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4
41	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
42	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
43	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
44	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
45	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4

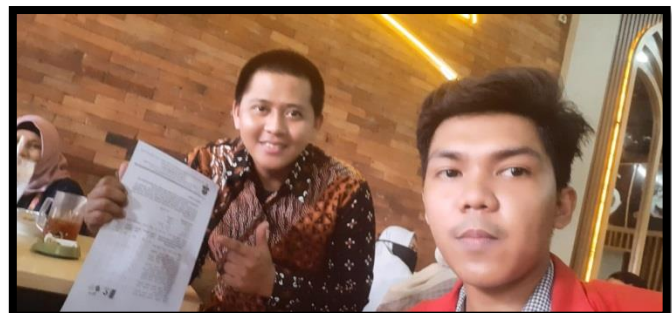
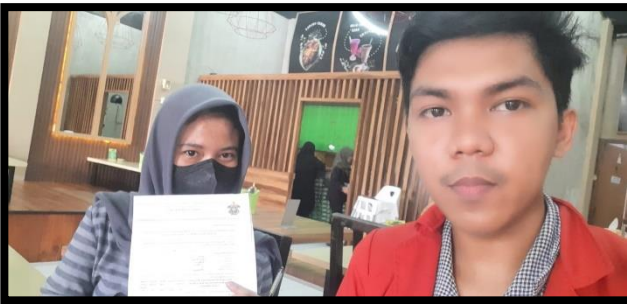
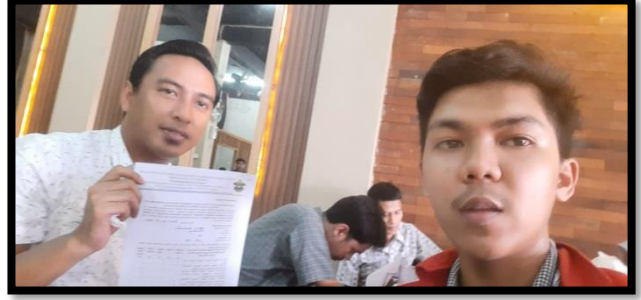
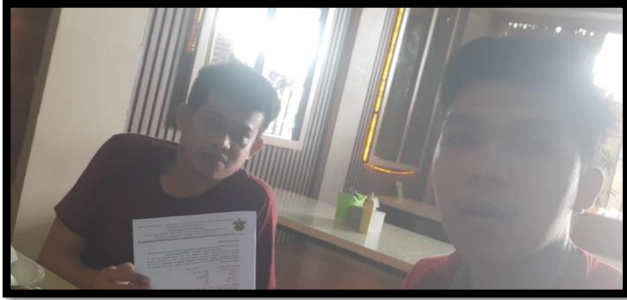
LAMPIRAN

46	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
47	4	3	7	3,5	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
48	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5
49	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5
50	4	3	7	3,5	4	3	7	3,5	5	4	9	4,5	3	3	6	3	4	4	8	4	4
51	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	3
52	4	4	8	4	3	4	7	3,5	3	3	6	3	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4
53	5	5	10	5	4	5	9	4,5	5	5	10	5	4	5	9	4,5	5	5	10	5	5
54	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	5
55	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	5	5	10	5	5
56	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4
57	5	4	9	4,5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5
58	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	5
59	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4,5	4	4	8	4	4	4	8	4	5
60	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4
61	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
62	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
63	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
64	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
65	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4
66	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
67	4	3	7	3,5	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
68	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5
69	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5
70	4	3	7	3,5	4	3	7	3,5	5	4	9	4,5	3	3	6	3	4	4	8	4	4
71	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	3
72	4	4	8	4	3	4	7	3,5	3	3	6	3	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4
73	5	5	10	5	4	5	9	4,5	5	5	10	5	4	5	9	4,5	5	5	10	5	5
74	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	5
75	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	5	5	10	5	5
76	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4
77	5	4	9	4,5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5
78	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	5
79	4	4	8	4	4	4	8	4	4	5	9	4,5	4	4	8	4	4	4	8	4	5
80	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4
81	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
82	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
83	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
84	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
85	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4
86	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
87	4	3	7	3,5	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	4
88	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5
89	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5
90	4	3	7	3,5	4	3	7	3,5	5	4	9	4,5	3	3	6	3	4	4	8	4	4
91	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	3
92	4	4	8	4	3	4	7	3,5	3	3	6	3	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4
93	5	5	10	5	4	5	9	4,5	5	5	10	5	4	5	9	4,5	5	5	10	5	5
94	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	5
95	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	5	5	10	5	5
96	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	8	4	4
97	5	4	9	4,5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5	5	10	5	5
98	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	7	3,5	4	4	8	4	4	4	8	4	5

LAMPIRAN



LAMPIRAN



RIWAYAT HIDUP



Muh. Wiranto Kamal lahir di Noling, 24 Juni 1997 Kecamatan Bua Ponrang Kabupaten Luwu, Sulawesi Selatan. Penulis merupakan anak pertama dari pasangan Kalamang dan Ibu Kasma. Penulis memiliki 2 orang adik yaitu Muh. Yusuf Kamal dan Nur Afifah Kamal.

Pendidikan penulis dimulai pada, sekolah dasar di SD Negeri 59 Noling hingga tahun 2009 di Kelurahan Noling yang berjarak 1 kilo meter dari rumah. Setelah selesai penulis melanjutkan sekolah ke jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Noling hingga tahun 2012. Setelah selesai penulis kembali melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi yaitu Sekolah Menengah Kejuruan (Akuntansi) di SMKN Negeri 5 Luwu selesai pada tahun 2015. Sekarang penulis duduk dibangku perkuliahan di Universitas Hasanuddin, Fakultas Peternakan. Penulis masuk dengan jalur mandiri yaitu POSK. Melanjutkan Kuliah di Universitas Hasanuddin merupakan cita-cita penulis sejak duduk di bangku SD dan sangat bangga terhadap pencapaian lulus pada Universitas terbaik Indonesia bagian timur. penulis berharap dapat melewati segala rintangan perkuliahan dan membanggakan kedua Orangtua.