

DAFTAR PUSTAKA

- Adiana, P. P. E., dan N. Karmini. 2016. Pengaruh pendapatan, jumlah anggota keluarga, dan pendidikan terhadap pola konsumsi rumah tangga miskin di Kecamatan Gianyar. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*. 39-48.
- Al Asy' Ari, M. H. 2017. Pemberdayaan masyarakat desa melalui pelatihan ternak bebek dalam rangka meningkatkan pendapatan keluarga di Desa Kedung Melati Kecamatan Kesamben Kabupaten Jombang. *Jurnal Plus Unesa*. 6 (3).
- Alfianika, N. 2018. *Metode Penelitian Pengajaran Bahasa Indonesia*. Penerbit Deepublish : Yogyakarta.
- Amelia, W. R. 2017. Pengaruh *experiential marketing* terhadap minat beli ulang pelanggan pada rumah makan Beringin Indah Pematang Siantar. *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*. 4 (1) : 50-60.
- Anggraeni, L. D., Deoranto, P., dan Ikasari, D. M. 2015. Analisis persepsi konsumen menggunakan metode *importance performance analysis* dan *customer satisfaction index*. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*. 4 (2) : 74-81.
- Atikah, N. S., dan Setiawan, B. 2014. Analisis kinerja penyelenggaraan makanan dan tingkat kepuasan konsumen restoran khas Padang di Bogor. *Jurnal Gizi dan Pangan*. 9 (1) : 59-64.
- Cahyani, F. G., dan S. Sitohang. 2016. Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 5 (3) : 1-19.
- Darini, M. A. W., Hartiati, A., dan Wiranatha, A. S. 2017. Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus di Angkringan Jinggo Bu Jero, Kediri Tabanan). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*. 5 (4) : 61-70.
- Direktorat Jendral Peternakan dan Kesehatan Hewan. 2021. *Statistik Peternakan dan Kesehatan Hewan*. Direktorat Jendral Peternakan dan Kesehatan Hewan. Kementerian Pertanian Republik Indonesia. Jakarta.
- Fatmaningrum, I. 2016. *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.

- Fawaid, A., Ghalib, S., dan Irwansyah, I. 2018. Analisis pendapatan usaha peternakan bebek pedaging di Probolinggo Jawa Timur. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 7 (1) : 21-31.
- Fitriani, L. N., Nurhadi, E., dan Parsudi, S. 2018. Analisis tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen rumah makan sate ayam ponorogo h. Tukri sobikun. *Agridevina*. 7 (2) : 116-130.
- Gay, L. R., E. Geoffrey., Mills., and P. Airasian. 2009. *Educational Research, Competencies for Analysis and Application*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Gultom, D. K., M. Arif., dan M. Fahmi. 2020. Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*. 3 (2) : 171-180.
- Hildah. 2016. Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk Rumah Potong Ayam PT. Ciomas Adisatwa Maros Sulawesi Selatan. *Jurnal ITP*. 5 (1) : 116-130.
- Indraswari, A., dan H. Kusuma. 2018. Analisa pemanfaatan aplikasi go-food bagi pendapatan pemilik usaha rumah makan di Kelurahan Sawojajar Kota Malang. *Jurnal Ilmu Ekonomi*. 2 (1) : 63-73.
- Intan., Harizt., dan S. Gumbira. 2001. *Manajemen Agribisnis*. Penerbit Ghalia Indonesia : Jakarta.
- Irma. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Begos (Bebek Goyang Sulawesi) Tamalanrea Kota Makassar. Skripsi. Fakultas Peternakan. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Israk, M. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen pada CV. Daeng Kuliner Makassar. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Iswari, E. S. 2016. Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Rumah Makan Kangen Desa Jala Raya Pakem Turi, Pakem, Yogyakarta. Skripsi. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Jufriyanto, M. 2020. Pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pada kualitas pelayanan kedai kopi shelter. *Jurnal Manajemen dan Teknik Industri*. 20 (2) : 79-90.
- Kartikasari, A. D. 2018. Keragaman Itik Tegal Berdasarkan Penanda Mikrosatelit. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Kerlinger, F. N., and H. B. Lee. 2000. *Foundations of Behavioral Research*. 4th Edition. Publisher : Harcourt College.

- Kotler dan Keller. 2007. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Penerbit: PT Indeks. Jakarta.
- Lupiyoadi, R. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek. Penerbit: Salemba Empat. Jakarta.
- Mahendraswari, R., dan R. Nurmalinga. 2013. Tingkat kepentingan serta kinerja atribut produk dan pelayanan di rumah makan bebek Gendut, Bubulak, Kota Bogor. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. 11 (3) : 347-353.
- Marsellita, P. V., V. Goenawan., Z. J. H. Tarigan., dan M. Kristanti. 2008. Analisa perbandingan harapan dan persepsi pria dan wanita dalam memilih sebuah restoran di Surabaya ditinjau dari segi *meal experience*. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 4 (1) : 8-17.
- Mentang, J. J., Ogi, I. W., dan Samadi, R. L., 2021. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Marina Hash In Manado di masa pandemi Covid-19. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. 9 (4) : 680-690.
- Muharastri, Y. 2008. Analisis Kepuasan Konsumen Susu UHT Merek Real Good di Kota Bogor. Skripsi. Fakultas Teknologi Pertanian. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Musyarofah, B., Ilmadi., Setiawan, T. H., Isnurani. 2021. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus Di Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah). *Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika, Matematika Dan Statistika*. 2 (1) : 85-95.
- Noer, L. R. 2016. Analisis peningkatan kualitas pelayanan mahasiswa magister manajemen teknologi ITS Surabaya dengan metode *servqual* dan *importance performance analysis* (IPA). *Journal of Research and Technologies*. 2 (1) : 35-43.
- Normasari, S., S. Kumadji., dan A. Kusumawati. 2013. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 6 (2) : 1-9.
- Novrianda, H. 2018. Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen. *Journal Performance*. 25 (2) : 28-35.
- Nugraha, R., A. Harsono., dan H. Adiarto. 2013. Usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa pada bengkel “x” berdasarkan hasil matrix *importance-performance analysis* (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Teknik Industri Itenas*. 3 (1) : 221-231.

- Nurmalina, R., dan E. P. Astuti. 2012. Analisis preferensi dan kepuasan konsumen terhadap beras di Kecamatan Mulyorejo Surabaya Jawa Timur. *Jurnal Sains Terapan Edisi 1*. 1(1) : 42-47.
- Pane, D. M., M. E. Fikri., dan H. M. Ritonga. 2018. Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Sidempuan Medan. *Jurnal Manajemen*. 9 (1) : 1-11.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry., R. Preskila., dan P. B. A. A. Putra. 2019. Pengembangan aplikasi kusioner survey berbasis web menggunakan skala likert dan guttman. *Jurnal Sains dan Informatika*. 5 (2) : 128-137.
- Purnomo, W., dan D. Riandadari. 2015. Analisa kepuasan pelanggan terhadap bengkel dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin*. 3 (3) : 54-63.
- Putri, H. R. 2016. Pengaruh pendidikan, pengalaman kerja, dan jenis kelamin terhadap produktivitas kerja karyawan bagian produksi CV. Karunia Abadi Wonosobo. *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi*. 5 (4) : 292-300.
- Raharjani, J. 2005. Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pemilihan pasar swalayan sebagai tempat belanja. *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*. 2 (1) : 1-5.
- Ranitaswari, P. A., Mulyani, S., dan Sadyasmara, C. A. B. 2018. Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas produk kopi dan kualitas pelayanan menggunakan Metode *Importance Perfomance Analysis* (Studi Kasus Di Geo Coffee). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri*. 6 (2) : 147-157.
- Rionita, D., dan T. Widiastuti. 2019. Pengaruh tingkat pendidikan, pendapatan dan religiusitas terhadap perilaku konsumsi rumah tangga muslim di Surabaya (Kaidah Konsumsi Islami Menurut Al-Haritsi). *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*. 6 (2) : 288-304.
- Rohmah, A. 2020. Peningkatan Perekonomian Peternak Bebek Melalui Pembuatan Pakan Alternatif Di Desa Rejeni Kecamatan Krembung Kabupaten Sidoarjo. Skripsi. Universitas Islam Negri Sunan Ampel. Surabaya.
- Rosanti, L. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Mbak Daeng Alauddin Makassar. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Rukajat, A. 2018. Pendekatan Penelitian Kuantitatif. Penerbit: Deepublish. Yogyakarta. Hal 1.

- Saputra, R. A. 2022. Pengaruh citra merek terhadap daya beli konsumen pada CW Coffee di Kota Pontianak. *Indonesia Journal Accounting*. 3 (2) : 107-116.
- Setyanto, A. 2009. Pengaruh jenis pekerjaan dan usia pada hubungan antara kecerdasan emosional dan kualitas pelayanan karyawan. Skripsi. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.
- Sholikah, Y., dan M. Edwar. 2015. Analisis faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian makanan cepat saji Kfc Lamongan. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*. 3 (2) : 1-14.
- Simamora, B. 2004. Riset Pemasaran: Falsafah, Teori, dan Aplikasi. Penerbit: PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Siregar, N., dan H. Fadillah. 2018. Pengaruh pencitraan, kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Kampoeng Deli Medan. *Jurnal Manajemen*. 8 (2) : 87-96.
- Situmeang, R. R. 2017. Pengaruh pengawasan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Mitra Karya Anugrah. *Jurnal Inovasi dan Kewirausahaan Asia*. 2 (2) : 148-160.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta: Bandung.
- Siyamto, Y. 2017. Kualitas pelayanan bank dengan menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) dan *customer satisfaction index* (CSI) terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. 3 (1) : 63-76.
- Tjiptono, F. 2008. Strategi Pemasaran. Andi : Yogyakarta.
- Triani, T. L., A. Hudoyo., dan A. Suryani. 2016. Identifikasi atribut kepuasan dan pelayanan rumah makan: studi kasus pada dua rumah makan olahan bebek di Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Ilmu Agribisnis*. 4 (4) : 398-405.
- Widodo, S. M., dan J. Sutopo. 2018. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada *e-commerce* model *business to customer*. *Jurnal Informatika Upgris*. 4 (1) : 38-45.
- Yudha, E. P., Rifai, A. A., dan Adela, A. S. 2022. Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan restoran cepat saji mcdonald's. *Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah*. 8 (2) : 1003-1013.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisiner Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS PETERNAKAN

Jl. Perintis Kemerdekaan KM. 10 Tamalanrea, Makassar, 90245
Telp./Fax: (0411) 587217, e-mail: peterernakan@unhas.ac.id. Web:
www.unhas.ac.id/peterernakan

Kuisiner Penelitian

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DAN KUALITAS PRODUK DI RUMAH MAKAN BEBEK LABUGIS
DI KABUPATEN SIDRAP**

Berikut ini adalah kuisiner yang berkaitan dengan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan di Rumah Makan Bebek Labugis Kabupaten Sidrap. Pengambilan data ini dilakukan dengan tujuan untuk menyelesaikan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana. Oleh karena itu, saya mohon kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi daftar kuisiner yang saya berikan. Informasi yang anda berikan sangat membantu dalam menyelesaikan penelitian ini dan informasi yang didapatkan akan dirahaskan dan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian. Atas bantuan dan kerjasama yang anda berikan, saya ucapkan terima kasih.

Hari/tanggal :

Identitas Responden

- a. Nama :
- b. Jenis Kelamin :
- c. Pendidikan :
- d. Umur :
- e. Pekerjaan :
- f. Alamat :



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS PETERNAKAN

Jl. Perintis Kemerdekaan KM. 10 Tamalanrea, Makassar, 90245
Telp./Fax: (0411) 587217, e-mail: peternakan@unhas.ac.id. Web: www.unhas.ac.id/peternakan

Petunjuk Pengisian

Pilih salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat anda dan berilah tanda ceklis (✓) pada kolom jawaban yang anda pilih. Adapun bobot penilaian sebagai berikut :

Bobot	Jawaban	
	Kinerja	Kepentingan
5	Sangat Puas	Sangat Penting
4	Puas	Penting
3	Cukup Puas	Cukup Penting
2	Kurang Puas	Tidak Penting
1	Tidak Puas	Sangat tidak penting



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS PETERNAKAN

Jl. Perintis Kemerdekaan KM. 10 Tamalanrea, Makassar, 90245
Telp./Fax: (0411) 587217, e-mail: peternakan@unhas.ac.id. Web: www.unhas.ac.id/peternakan

Kualitas Pelayanan

Realibility (Keandalan)

No.	Pernyataan	Kinerja					Kepentingan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	Karyawan memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan pelanggan										
2.	Karyawan rumah makan Bebek Labugis cepat dalam menangi pesanan										
3.	Karyawan peduli terhadap pelanggan										

Assurance (Jaminan)

No.	Pernyataan	Kinerja					Kepentingan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4.	Karyawan memiliki banyak waktu luang untuk membantu pelanggan.										
5.	Karyawan memiliki pengetahuan tentang menu yang dipesan.										
6.	Pelanggan merasa nyaman saat berada dirumah makan Bebek Labugis.										

Responsiveness (Ketanggapan)

No.	Pernyataan	Kinerja					Kepentingan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7.	Pelanggan tidak terlalu lama mengantri dalam memesan makanan.										
8.	Pelanggan tidak terlalu lama menunggu menu yang dipesan.										
9.	Karyawan rumah makan Bebek Labugis sopan dan ramah dalam melayani pelanggan.										

Emphaty (Empati)

No.	Pernyataan	Kinerja					Kepentingan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10.	Karyawan memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan pelanggan.										
11.	Karyawan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial.										
12.	Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan.										

Tangible (Bukti fisik)

No.	Pernyataan	Kinerja					Kepentingan					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
13.	Rumah makan Bebek Labugis memiliki tempat yang nyaman.											
14.	Karyawan rumah makan Bebek Labugis berpenampilan bersih dan rapi.											
15.	Failitas lengkap yang disediakan rumah makan Bebek Labugis (kursi, meja, wastafel, toilet, musholla) bersih dan dalam keadaan baik.											
16.	Sarana parkir yang luas											

Kualitas Produk**Performance (hasil produk)**

No.	Pernyataan	Kinerja					Kepentingan					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
17.	Variasi menu makanan yang beragam											

Features (ciri-ciri/keistimewaan)

No.	Pernyataan	Kinerja					Kepentingan					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
18.	Ketersediaan (Kecap, Sambal, dan Jeruk).											
19.	Tampilan yang menarik											

Reliability (keandalan)

No.	Pernyataan	Kinerja					Kepentingan					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
20.	Rasa yang enak											
21.	Tekstur makanan yang empuk											
22.	Aroma makanan yang khas											

Conformance to Specification (kesesuaian dengan spesifikasi)

No.	Pernyataan	Kinerja					Kepentingan					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
23.	Kesesuaian porsi dengan harga produk											
24.	Kesesuaian harga dengan kualitas produk											

Esthetic (estetika)

No.	Pernyataan	Kinerja					Kepentingan					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
25.	Daya tarik penyajian produk											
26.	Tampilan kemasan produk											

Lampiran 2. Identitas Responden Rumah Makan Bebek Labugis di Kabupaten Sidrap

No.	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Umur	Pendidikan
1	Ayu Sinta	Perempuan	IRT	25	SMA
2	Muh. Yusran Yusuf	Laki-laki	Mahasiswa	20	SMA
3	Muharramah	Perempuan	IRT	24	SMA
4	Mansyur S.	Laki-laki	PNS	57	S2
5	Najwahresky Rhamadani Syukur	Perempuan	Pelajar	17	SMA
6	Dahya	Perempuan	IRT	23	SMA
7	Syahrani	Perempuan	Pelajar	17	SMA
8	Asry Murdani Sukur	Laki-laki	Wiraswasta	27	SMA
9	Maharani	Perempuan	Pelajar	16	SMA
10	Sri Mulya Rezqi	Perempuan	Mahasiswa	21	SMA
11	Marwah Basir	Perempuan	IRT	30	S1
12	Fitriani, S.Pd	Perempuan	PNS	33	S1
13	A. Bayu Sangaj	Laki-laki	Wiraswasta	31	S1
14	Rahmawati	Perempuan	PNS	22	SMA
15	Wahyu	Laki-laki	Pelajar	19	SMA
16	Ferdi	Laki-laki	Pelajar	19	SMA
17	Nabila Magfira	Perempuan	Pelajar	19	SMA
18	Muh. Risal	Laki-laki	Mahasiswa	22	SMA
19	Mustari	Laki-laki	Wiraswasta	24	SMA
20	Murni	Perempuan	IRT	39	SMP
21	Anto	Laki-laki	Wiraswasta	37	SMA
22	Rahmat Marwan	Laki-laki	Wiraswasta	22	SMA
23	Ulpan	Laki-laki	Wiraswasta	46	S1
24	Irmawati	Perempuan	PNS	36	S1
25	Nur Halima	Perempuan	IRT	26	SMA
26	Pepi	Perempuan	IRT	26	SMA
27	Riska	Perempuan	IRT	29	SMA
28	Sakiah	Perempuan	Pelajar	18	SMA
29	Mutiara	Perempuan	PNS	26	S1
30	Whiyoni Oddang	Perempuan	PNS	19	SMA
31	Ernawati	Perempuan	PNS	42	SMA
32	Dyah Ayu Herawati Iqbal	Perempuan	PNS	25	S1
33	Gusri, S.Pd	Perempuan	PNS	42	S1
34	Yulia Amalia	Perempuan	Wiraswasta	25	S1
35	Sri Wahyuni	Perempuan	IRT	32	S1
36	Fitriani, S.Kep, NS	Perempuan	PNS	40	S1

No.	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Umur	Pendidikan
37	Rhia	Perempuan	IRT	33	S1
38	Sriwahyuni	Perempuan	IRT	23	SMA
39	Dariyani	Perempuan	PNS	38	D3
40	Wafiq Azizah	Perempuan	Wiraswasta	30	SMA
41	Nina	Perempuan	Wiraswasta	29	S1
42	Danisha	Perempuan	Pelajar	17	SMP
43	Eka Ria Rahman	Perempuan	PNS	30	S1
44	Fitriani	Perempuan	PNS	34	S1
45	Andi Purwaeny	Perempuan	PNS	39	S1
46	Muhammad Akbar, S.Pt	Laki-laki	Wiraswasta	23	S1
47	Henryani	Perempuan	Mahasiswa	22	SMA
48	Hikmah	Perempuan	IRT	23	SMA
49	Mutmainnah	Perempuan	Wiraswasta	25	SMA
50	Indrawati	Perempuan	PNS	39	S1
51	Vingky	Perempuan	IRT	22	S1
52	Herman, S. Pd	Laki-laki	PNS	42	S1
53	Husnawiah	Perempuan	Wiraswasta	33	S1
54	Ali	Laki-laki	Wiraswasta	35	SMA
55	Rismawati	Perempuan	IRT	21	SMA
56	Milawati	Perempuan	Mahasiswa	23	S1
57	Tita Febrianti	Perempuan	PNS	25	S1
58	Marwa	Perempuan	PNS	30	SMA
59	Hj. Husni	Perempuan	IRT	46	SMA
60	Herlina	Perempuan	PNS	39	D3
61	Hartini	Perempuan	IRT	41	SMA
62	Andi Asmaul Husna	Laki-laki	Pelajar	18	SMA
63	Muhammad Taufik	Laki-laki	Wiraswasta	25	S1
64	Nadiyahatul	Perempuan	Wiraswasta	21	SMA
65	Rismayanti	Perempuan	IRT	22	SMA
66	Nur Pratiwi	Perempuan	Wiraswasta	23	S1
67	Hartati	Perempuan	IRT	45	SMA
68	Nur Afifah Faradillah	Perempuan	Wiraswasta	24	S1
69	Akbar Syahrul	Laki-laki	Wiraswasta	26	SMA
70	Alya	Perempuan	Wiraswasta	24	S1
71	Andi Santi	Perempuan	PNS	28	S1
72	Kasmawati	Perempuan	Wiraswasta	24	S1
73	Andi Taufik	Laki-laki	PNS	33	S1
74	Andi Amal	Laki-laki	Wiraswasta	26	SMA

No.	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Umur	Pendidikan
75	Fajar	Laki-laki	Wiraswasta	25	SMA
76	Hendriansyah	Laki-laki	Mahasiswa	23	SMA
77	Agnes	Perempuan	Pelajar	18	SMA
78	Surti	Perempuan	IRT	28	SMA
79	Nur Cahyani	Perempuan	IRT	26	S1
80	Firman Wahyudi	Laki-laki	Wiraswasta	29	SMA
81	Ardiansyah	Laki-laki	Wiraswasta	30	S1
82	Putri Mansur	Perempuan	Pelajar	18	SMA
83	Muh. Hermawan	Laki-laki	PNS	34	S1
84	Besse	Perempuan	Wiraswasta	25	S1
85	Ramadhan	Laki-laki	PNS	28	S1
86	Wettenratu	Perempuan	Wiraswasta	23	S1
87	Asnani	Perempuan	PNS	18	SMA
88	Ayu lili handayani	Perempuan	PNS	24	D3
89	Budiarti	Perempuan	Wiraswasta	25	S1
90	Muh. Ilham	Laki-laki	PNS	18	SMA
91	Udin	Laki-laki	Wiraswasta	30	SMA
92	Mirna	Perempuan	IRT	29	SMP
93	Dewi	Perempuan	PNS	25	S1
94	Jusri	Laki-laki	Wiraswasta	31	SMA
95	Winda Pratiwi	Perempuan	PNS	29	S1
96	Muh. Naim	Laki-laki	Wiraswasta	24	SMA

Lampiran 3. Tabel data primer kinerja/ kepuasan kualitas pelayanan dan kualitas produk

Kualitas Pelayanan

Responden	Realibility (keandalan)			Assurance (jaminan)			Responsiveness (ketanggapan)			Emphaty (empati)			Tangible (bukti fisik)			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5
6	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5
7	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
8	5	4	5	2	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
9	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4
11	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4
14	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
17	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
18	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
19	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
20	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
22	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
23	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
24	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
25	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
26	5	5	4	5	5	5	4	4	3	2	2	2	5	5	5	4
27	5	1	3	5	3	1	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
29	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
30	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
32	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
34	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
35	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4

Responden	Realibility (keandalan)			Assurance (jaminan)			Responsiveness (ketanggapan)			Emphaty (empati)			Tangible (bukti fisik)			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
36	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
38	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
39	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5
40	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5
41	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
44	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
46	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4
47	4	4	3	3	5	5	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4
48	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5
49	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
50	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5
54	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
55	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
56	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
58	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
59	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
60	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
61	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
62	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	5
65	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
66	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4
67	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	5
71	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4
72	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
73	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4

Responden	Reliability (keandalan)			Assurance (jaminan)			Responsiveness (ketanggapan)			Emphaty (empati)			Tangible (bukti fisik)			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
74	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
75	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
76	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4
77	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	5	3	4	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
81	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5
82	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
83	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
84	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
85	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
86	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
87	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
88	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
89	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
90	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4
92	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
93	3	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5	3	5	4
94	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5
95	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
96	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	5	5	4	5	5
Total	416	406	416	415	412	4,29	422	405	411	419	408	419	435	421	435	430
Rata-rata	4,33	4,23	4,33	4,32	4,29	4,47	4,40	4,22	4,28	4,36	4,25	4,36	4,53	4,39	4,53	4,48

Kualitas Produk

Responden	<i>Performance</i> (hasil produk)	<i>Features</i> (ciri-ciri/keistimewaan)		<i>Reliability</i> (keandalan)			<i>Conformance to Specfication</i> (kesesuaian dengan spesifikasi)		<i>Esthetic</i> (estetika)	
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
6	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
7	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
9	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
10	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5
11	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3
12	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
14	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
17	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3
18	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
19	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
20	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4
25	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	2	2	2	3	3	5	4	5	5	5
28	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
29	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
30	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
32	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4
33	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Responden	<i>Performance</i> (hasil produk)	<i>Features</i> (ciri-ciri/keistimewaan)		<i>Reliability</i> (keandalan)			<i>Conformance to Specification</i> (kesesuaian dengan spesifikasi)		<i>Esthetic</i> (estetika)	
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
36	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
37	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
39	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4
40	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
41	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
42	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
43	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
47	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4
48	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
51	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3
54	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
57	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
59	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5
60	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4
61	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4
62	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
65	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
66	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
67	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5

Responden	<i>Performance</i> (hasil produk)	<i>Features</i> (ciri-ciri/keistimewaan)		<i>Reliability</i> (keandalan)			<i>Conformance to Specification</i> (kesesuaian dengan spesifikasi)		<i>Esthetic</i> (estetika)	
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
70	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5
71	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4
72	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5
73	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
74	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
75	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
76	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4
80	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
81	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
82	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
83	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
84	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5
85	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
86	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5
87	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
88	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
91	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
92	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4
93	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
94	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
95	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
96	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
Total	425	430	423	433	422	435	425	434	425	419
Rata-rata	4,43	4,48	4,41	4,51	4,40	4,53	4,43	4,52	4,43	4,36

Lampiran 4. Tabel data primer kepentingan/harapan kualitas pelayanan dan kualitas produk

Kualitas pelayanan

Responden	<i>Realibility</i> (keandalan)			<i>Assurance</i> (jaminan)			<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)			<i>Emphaty</i> (empati)			<i>Tangible</i> (bukti fisik)			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
7	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5
9	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	5	3	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
14	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
15	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
16	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5
17	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
18	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
19	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
20	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
22	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5
23	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
24	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5
25	3	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5
26	3	4	2	3	4	4	5	4	2	3	2	2	5	5	5	5
27	4	5	3	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5

Responden	Realibility (keandalan)			Assurance (jaminan)			Responsiveness (ketanggapan)			Emphaty (empati)			Tangible (bukti fisik)			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
29	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
30	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
31	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
32	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	3
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
37	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
38	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3
39	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4
40	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	2	5
41	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
44	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
45	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
46	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5
47	3	3	2	3	5	5	4	4	4	4	4	2	5	4	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
49	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
50	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
51	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
52	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
53	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	3	5	4	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
55	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
56	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Responden	Realibility (keandalan)			Assurance (jaminan)			Responsiveness (ketanggapan)			Emphaty (empati)			Tangible (bukti fisik)			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
58	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
59	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4
60	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
61	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
62	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
65	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
66	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
67	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
71	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
72	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
73	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5
74	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
75	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
76	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
81	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3
82	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5
83	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4
84	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
85	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5

Responden	<i>Realibility</i> (keandalan)			<i>Assurance</i> (jaminan)			<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)			<i>Emphaty</i> (empati)			<i>Tangible</i> (bukti fisik)			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
87	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
89	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
90	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
91	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
92	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
93	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
94	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
95	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
96	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
Total	426	431	428	421	436	440	428	417	435	422	427	432	441	428	441	438
Rata-rata	4,44	4,49	4,46	4,39	4,54	4,48	4,46	4,34	4,53	4,40	4,45	4,50	4,59	4,46	4,59	4,56

Kualitas produk

Responden	<i>Performance</i> (hasil produk)	<i>Features</i> (ciri-ciri/keistimewaan)		<i>Reliability</i> (keandalan)			<i>Conformance to Specification</i> (kesesuaian dengan spesifikasi)		<i>Esthetic</i> (estetika)	
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5
7	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5
8	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
9	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
10	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4
13	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4
17	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
18	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
19	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
22	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
23	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
24	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4
25	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4
26	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
27	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4
29	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
30	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
32	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4

Responden	Performance (hasil produk)	Features (ciri-ciri/keistimewaan)		Reliability (keandalan)			Conformance to Specification (kesesuaian dengan spesifikasi)		Esthetic (estetika)	
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
39	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
49	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
50	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
51	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
59	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5
60	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5
61	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
62	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
65	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
66	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
67	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5

Responden	<i>Performance</i> (hasil produk)	<i>Features</i> (ciri-ciri/keistimewaan)		<i>Reliability</i> (Keandalan)			<i>Conformance to Specification</i> (Kesesuaian dengan spesifikasi)		<i>Esthetic</i> (Estetika)	
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
71	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
72	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
73	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
74	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
75	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5
82	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4
83	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
84	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
87	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
88	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
90	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5
91	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
95	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
96	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
Total	432	435	440	437	439	450	430	447	430	445
Rata-rata	4,50	4,53	4,58	4,55	4,57	4,69	4,48	4,66	4,48	4,64

Lampiran 5. Hasil perhitungan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Kualitas Pelayanan

Uraian	Tingkat kepentingan					Tingkat kinerja						
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
	Bobot					Bobot						
Reability (keandalan)												
1	Karyawan memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan pelanggan		5	44	47	426		6	52	38	416	
2	Karyawan Rumah Makan Bebek Labugis cepat dalam menangani pesanan		4	41	51	431	1	6	58	31	406	
3	Karyawan peduli terhadap pelanggan		2	5	36	53	428	1	7	46	42	416
Assurance (jaminan)												
4	Karyawan memiliki banyak waktu luang untuk membantu pelanggan		7	45	44	421		1	10	42	43	415
5	Karyawan memiliki pengetahuan tentang menu yang dipesan		6	32	58	436		9	50	37	412	
6	Pelanggan merasa nyaman saat berada di Rumah Makan Bebek Labugis		4	32	60	440	1	5	37	53	429	
Responsiveness (ketanggapan)												
7	Pelanggan tidak terlalu lama mengantri dalam memesan makanan		1	50	45	428			58	38	422	
8	Pelanggan tidak terlalu lama menunggu menu yang dipesan		8	47	41	417		12	51	33	405	
9	Karyawan Rumah Makan Bebek Labugis sopan dan ramah dalam melayani pelanggan		1	4	34	57	435		10	49	37	411
Emphaty (empati)												
10	Karyawan memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan pelanggan		4	50	42	422		1	4	50	41	419

Uraian	Tingkat kepentingan					Tingkat kinerja						
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
	Bobot					Bobot						
11	Karyawan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial	1	2	46	47	427	1	7	55	33	408	
12	Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan	2	4	34	56	432	1	6	46	43	419	
Tangible (butki fisik)												
13	Rumah Makan Bebek Labugis memiliki tempat yang nyaman		1	37	58	441		2	41	53	435	
14	Karyawan Rumah Makan Bebek Labugis berpenampilan bersih dan rapi		7	38	51	428		8	43	45	421	
15	Fasilitas lengkap yang disediakan Rumah Makan Bebek Labugis (kursi, meja, wastafel, toilet, musholla) bersih dan dalam keadaan baik	1	4	28	63	441		2	41	53	435	
16	Sarana parkir yang luas		8	26	62	438		3	44	49	430	
∑ Penilaian Atribut		7	74	620	835	6891	3	4	97	763	669	6699

Lampiran 6. Hasil perhitungan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Kualitas Produk

Uraian	Tingkat kepentingan					Tingkat kinerja					
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	Bobot					Bobot					
<i>Performance (hasil produk)</i>											
17 Variasi menu makanan yang beragam			4	40	52	432	1	2	48	45	425
<i>Features (ciri-ciri/ keistimewaan)</i>											
18 Ketersediaan (kecap sambal, dan jeruk			3	39	54	435	1	2	43	50	430
19 Tampilan yang menarik			4	32	60	440	1	2	50	43	423
<i>Reability (keandalan)</i>											
20 Rasa yang enak			2	39	55	437		4	39	53	433
21 Tekstur makanan yang empuk			2	37	57	439		4	50	42	422
22 Aroma makanan yang khas			1	28	67	450		2	41	53	435
<i>Conformance to spectification (kesesuaian dengan spesifikasi)</i>											
23 Kesesuaian harga dengan porsi			1	48	47	430		2	51	43	425
24 Kesesuaian harga dengan kualitas produk			3	27	66	447		1	44	51	434
<i>Esthetic (estetika)</i>											
25 Daya tarik penyajian produk			4	42	50	430		4	47	45	425
26 Tampilan kemasan produk			2	31	63	445		6	49	41	419
∑ Penilaian Atribut			26	363	571	4385	3	29	462	466	4271

Lampiran 7. Hasil perhitungan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Kualitas Pelayanan

Uraian	<i>Mean Importance Score</i> (MIS)	<i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS)	<i>Weight Factor</i> (WF)	<i>Weight Score</i> (WS)
Atribut Kualitas Pelayanan				
<i>Realibility</i> (Keandalan)				
27. Karyawan memberikan respon secara tepat terhadap pelanggan	4,33	4,44	6,21	27,56
28. Karyawan peduli terhadap pelanggan	4,23	4,49	6,06	27,21
29. Karyawan peduli terhadap pelanggan	4,33	4,46	6,21	27,69
<i>Assurance</i> (Jaminan)				
30. Karyawan memiliki banyak waktu luang untuk membantu kebutuhan pelanggan	4,32	4,39	6,19	27,17
31. Karyawan memiliki pengetahuan tentang menu yang dipesan	4,29	4,54	6,15	27,93
32. Pelanggan merasa nyaman saat berada di Rumah Makan Bebek Labugis	4,47	4,58	6,40	29,53
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)				
33. Pelanggan tidak terlalu lama mengantri dalam memesan makanan	4,40	4,46	6,30	28,09
34. Pelanggan tidak terlalu lama menunggu menu yang dipesan	4,22	4,34	6,05	26,26
35. Karyawan Rumah Makan Bebek Labugis sopan dan ramah dalam melayani pelanggan	4,28	4,53	6,14	27,80
<i>Emphaty</i> (Empati)				
36. Karyawan memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan pelanggan	4,36	4,40	6,25	27,49
37. Karyawan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial	4,25	4,45	6,09	27,09
38. Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan	4,36	4,50	6,25	28,15

Uraian	Mean Importance Score (MIS)	Mean Satisfaction Score (MSS)	Weight Factor (WF)	Weight Score (WS)
Atribut Kualitas Pelayanan				
Tangible (Bukti Fisik)				
39. Rumah Makan Bebek Labugis memiliki tempat yang nyaman	4,53	4,59	6,49	29,83
40. Karyawan Rumah Makan Bebek Labugis berpenampilan rapi dan bersih	4,39	4,46	6,28	28,02
41. Fasilitas lengkap yang disediakan Rumah Makan Bebek Labgis (kursi, meja, wastafel, toilet, musholla) bersih dan dalam keadaan baik	4,53	4,59	6,49	29,83
42. Sarana parkir yang luas	4,48	4,56	6,42	29,29
Total	69,78	71,78	100	448,74
Nilai Customer Saticfaction Indeks (CSI)	CSI = (WS total/nilai maks skala likert) x 100% = 89,75			

Lampiran 8. Hasil perhitungan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Kualitas Produk

Uraian	<i>Mean Importance Score</i> (MIS)	<i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS)	<i>Weight Factor</i> (WF)	<i>Weight Score</i> (WS)
Atribut Kualitas Produk				
<i>Performance</i> (Hasil Produk)				
43. Variasi menu makanan yang beragam	4,43	4,50	9,95	44,78
<i>Features</i> (Ciri-ciri/keistimewaan)				
44. Ketersediaan (kecap,sambal, dan jeruk)	4,48	4,53	10,07	45,62
45. Tampilan yang menarik	4,41	4,58	9,90	45,39
<i>Reliability</i> (Keandalan)				
46. Rasa yang enak	4,51	4,55	10,14	46,15
47. Tekstur makanan yang empuk	4,40	4,57	9,88	45,18
48. Aroma makanan yang khas	4,53	4,69	10,18	47,74
<i>Conformance to Specification</i> (kesesuaian dengna spesifikasi)				
49. Kesesuaian porsi dengan harga produk	4,43	4,48	9,95	44,57
50. Kesesuaian harga dengan kualitas produk	4,52	4,66	10,16	47,31
<i>Esthetic</i> (Estetika)				
51. Daya tarik penyajian produk	4,43	4,48	9,95	44,57
52. Tampilan kemasan produk	4,36	4,64	9,81	45,58
Total	44,49	45,68	100	456,80
Nilai <i>Customer Saticfaction Indeks</i> (CSI)	CSI = (WS total/nilai maks skala likert) x 100% = <u>91,36 %</u>			

Keterangan :

MIS = Mean Importance Score (Rata-Rata Tingkat Kepentingan)

MSS = Mean Satisfaction Score (Rata-Rata Tingkat Kinerja)

WF = Weight Factors (Bobot per Atribut)

WS = Weight Score (Nilai Bobot)

Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian









RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Adinda Aprilia, akrab dipanggil Dinda, lahir di Bojoe pada tanggal 28 April 2000, dari pasangan suami istri Muhammadong dan Hertiana Husain. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Adik penulis bernama Aida Sakiah. Penulis memulai jenjang pendidikan pada tahun 2004 di Taman Kanak-kanak di TK Aisyah Rappang. Pada tahun 2006 penulis masuk Sekolah Dasar Negeri (SDN) 1 Arawa dan lulus pada tahun 2012. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 6 Pangsidi dan lulus pada tahun 2015. Selanjutnya Penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 11 Sidrap, dan lulus pada tahun 2018. Di tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Hasanuddin dengan jalur masuk Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN). Semasa kuliah penulis ikut aktif dalam beberapa organisasi kemahasiswaan internal kampus, penulis merupakan anggota Himpunan Mahasiswa Teknologi Hasil Ternak (HIMATEHATE).