

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, H. R., dan Subagio, R. T. 2020. Penerapan metode CSI untuk pengukuran tingkat kepuasan layanan manajemen. *Jurnal Sistem Cerdas*, 3(3), 241-252.
- Ariestanto, F. A., dan Theorupun, M. S. (2021). Analisa Strategi Komunikasi, Pemasaran, dan Pelayanan terhadap Minat Konsumen di Rumah Makan Padang “BTA” Klaten di masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi Medan*, 3(2), 35-46.
- Arifianto, E. 2018. Pengaruh store atmosphere, lokasi, keragaman produk dan potongan harga terhadap keputusan pembelian konsumen Kentucky Fried Chicken (KFC) cabang Ahmad Yani Padang. Skripsi. STKIP PGRI SUMBAR, Padang.
- Arman. 2022. *Introduksi Manajemen Pemasaran (Dasar dan Pengantar Manajemen Pemasaran)*. Penerbit LD Media : Pagar Alam, Sumatera Selatan.
- Arrobi, M. R., dan Wibawa, B. M. 2019. Analisis tingkat kepuasan dan performa pada merchant ovo di Surabaya. *Jurnal sains dan seni ITS*, vol 8(1). Hal: 27-31.
- Aulia, U. 2018. Tinjauan Maqasid Syari’ah Terhadap Penyajian Makanan yang Dihias dengan Serbuk Emas. *Az-Zarqa': Jurnal Hukum Bisnis Islam*, 10(1).
- Auliya, A., dan Aprilia, D. N. 2017. Pengaruh hygiene Pengolahan Makanan terhadap Kualitas Makanan di Hotel Aston Rasuna Jakarta. *Jurnal Hospitality dan pariwisata*, 2(2).
- Brandt, D.R. 2000, *An Outside-In Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation*, White Paper Series, Vol. 2
- Budhi, I. G. K. T. P., dan N. K. Sumiari. 2017. Pengukuran customer satisfaction index terhadap pelayanan di century gym. *Jurnal Ilmiah Sisfotenika*. Vol 7 (1). Hal: 25-37.
- Cahyaningsih, O. 2016. Faktor yang Memengaruhi Penggunaan Kondom pada Laki-laki Berisiko Tinggi dalam Mencegah Penularan HIV/AIDS. Penerbit NEM : Pekalongan.
- Dewi, L. S. 2018. Kajian layanan perbankan syariah dalam menciptakan kepuasan nasabah penyimpan dalam upaya mengoptimalkan kondisi likuiditas. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(2), 103-114.
- Dwiatmoko, H., Nabila., S. W. Mudjanarko., dan I. Setiawan. 2020. Peran Angkutan Kereta Api Komuter dalam Meningkatkan Perekonomian di Wilayah Gerbang Kartasusila. Penerbit Scopindo : Surabaya.

- Fitriani, N. 2019. Pengaruh Promosi, Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Jasa Rahn Pada Kantor Pt Pegadaian Syariah Pasar Baru Bantaeng (Doctoral dissertation, STIE Nobel Indonesia).
- Fortuna, B. R. 2022. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk pada Rumah Makan Ayam Bakar Tolak Pinggang Khas Bontonompo di Kabupaten Gowa Analysis Of Consumer Satisfaction On Product Quality at Bontonompo Grilled Chicken Restaurant in Gowa Regency (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Ganantrya, F. D., A. Hartiati dan C. A. B. Sadyasmara. 2019. Strategi peningkatan kualitas produk ayam goreng rumah makan ayam goreng asli Prambanan Renon, Denpasar. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri*. Vol 7(1). Hal: 21-29.
- Gumelar, K. T., H. D. Waluyo, dan S. Suryoko. 2015. Pengaruh kualitas pelayanan, variasi menu, dan harga terhadap keputusan pembelian (Studi pada konsumen Resto Sambal Van Java Tembalang, Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol 5(1). Hal 164-173.
- Gunawan, Y. M. 2017. Pengaruh persepsi dan pelayanan terhadap minat beli konsumen Dapur Kwalli (Studi pada Kota Tangerang). *Jurnal Manajemen Bisnis*. Vol 6(1). Hal: 34-41.
- Hadining, A. F. 2020. Analisis kepuasan pelanggan ABC laundry dengan menggunakan metode service quality, importance performance analysis (IPA) dan customer satisfaction index (CSI). *Jti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 1-10.
- Halim, N. R. dan A. Iskandar. 2019. Pengaruh kualitas produk, harga dan persaingan terhadap minat beli. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 4(3):415-424.
- Hayati, S., E. Maryani., dan M. Manalu. 2007. Ilmu Pengetahuan Sosial Geografi untuk SMP dan MTs Kelas VIII. Penerbit Erlangga : Jakarta.
- Hidayat, A. A. 2015. Metode penelitian kesehatan paradigma kuantitatif. Health Books Publishing.
- Ihsani, D. W. 2005. Analisis kepuasan konsumen terhadap atribut wisata cangkung Garut, Jawa Barat. Skripsi. Departemen Ilmu-ilmu Sosial Ekonomi Pertanian, Fakultas Pertanian, IPB. Bogor.
- Indrasari, M. 2019. Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan. unitomo press.
- Inten, D., A. Hartiati, dan C. A. B. Sadyasmara. 2018. Analisis pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode importance performance analysis di Twissterdog Denpasar. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri*. Vol 6(3). Hal: 250-259.

- Irma. 2020. Analisis tingkat kepuasan konsumen di Rumah Makan Begos (Bebek Goyang Sulawesi) Tamalanrea Kota Makassar. Skripsi. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Irvawansyah, I., Mustafa, S., dan Denka, V. S. 2023. Penerapan Teknologi Tepat Guna dalam Upaya Meningkatkan Produktivitas Pengupasan Bawang Pengusaha Coto Makassar. *E-Dimas: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*. Vol 14(1). Hal: 122-127.
- Iryantoro, L. 2021. Hubungan Harga dengan Keputusan Pembelian Aki pada Toko Rn Accu di Punggur, Lampung Tengah (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Metro).
- Istiqomah, A. 2018. Analisis kualitas produk, harga, lokasi, promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Ayam Goreng Nelongso. Tesis. Universitas Muhammadiyah Jember, Jember.
- Jannah, N. 2018. Ekonomi Kreatif Sektor Kuliner Di Kota Makassar (Transfer Pengetahuan Kewirausahaan Pada Bisnis Keluarga Kuliner Coto Makassar). (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Makassar).
- Kasali, R. 2013. *Marketing In Crisis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler dan Armstrong. 2016. *Marketing Principles*. Vol 1 and 2. Edition 12. Jakarta: Erlangga
- Kotler dan Philip. 1995. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan dan Implementasi*. Salemba Empat : Jakarta.
- Kotler, P., V. Wong, J. Saunders, dan G. Armstrong. 2005. *Principles of Marketing (Fourth edition)*. Pearson Education Limited: Edinburgh.
- Kumalasari, N. 2019. Analisis persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan Rumah Makan Soto Banjar Panakkukang Cab. Kantor Pos Makassar. *Jurnal Manajemen dan Organisasi Review*. Vol 1(1). Hal: 23-34.
- Kurniasih, D. 2021. *Kepuasan Konsumen*. Penerbit Bintang Sembilan Visitama : Serang.
- Laela, E. 2021. Kualitas makanan, kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap minat pembelian ulang pada Rumah Makan Ciganea Purwakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol 8(1). Hal: 180-186.
- Lapase, O. A. 2016. Kualitas fisik (daya ikat air, susut masak, dan kemampuan) daging paha ayam sentul akibat lama perebusan. *Students e-Journal*, 5(4).
- Latu, T.M., dan Everett, A.M. 2000. *Review Of Satisfaction Research And Measurement Approaches*, Departement Of Conservation, Wellington, New Zealand.
- Latunreng, W., A. L. Arifin., dan R. Vikaliana. 2022. *Budaya Organisasi How Organizations Can Build Employee's Habits*. Penerbit IPB Press : Bogor.

- Lupiyoadi dan Bramulya. 2015. Model Importance Performance Analysis. Praktikum Metode Riset Bisnis. Salemba Empat. Jakarta.
- Mahendra, M. M., dan Ardani, I. G. A. 2015. Pengaruh umur, pendidikan dan pendapatan terhadap niat beli konsumen pada produk kosmetik the Body Shop di kota Denpasar. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 4(2), 442-456.
- Majid, N. A. A. 2020. Mahasiswa dan Kafetaaria. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Maskan, M., I. R. Permatasari., dan A. Utaminingsih. 2018. Kewirausahaan. Penerbit UPT Percetakan dan Penerbitan Polinema : Malang.
- Mathori, M., dan Chasanah, U. 2021. Pengaruh Nilai Hedonis Dan Utilitarian Pada Word Of Mouth Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Pemediasi. Jurnal Bisnis dan Ekonomi. Vol 28(1). Hal: 55-71.
- Mentang, J. J. J., I. W. J. Ogi., dan R. L. Samadi. 2021. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Marina Hash In Manado di masa pandemi covid-19. Jurnal EMBA. Vol 9 (4). Hal: 680-690.
- Muharastri, Y. 2008. Analisis Kepuasan Konsumen Susu UHT Merek Real Good di Kota Bogor. Skripsi. Departemen Ilmu Sosial Ekonomi Pertanian, Fakultas Pertanian, IPB.
- Musfar, T. F., H. Noviasari., dan Meilisa. 2021. Proses Green Purchase Intention : Industri Kayu di Pekanbaru. Penerbit Adab : Indramayu, Bandung.
- Muslichati, E. Z., dan Wartini, S. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Buah Hati Kudus. Management Analysis Journal, 4(4).
- Mutiawati, C., F. M. Suryani., R. Anggraini., dan Azmeri. 2019. Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya. Penerbit Deepublish: Yogyakarta. Hal 37-39.
- Novitasari, A. T. 2022. Strategi UMKM Bertahan di Masa Pandemi. Penerbit Deepublish : Yogyakarta.
- Novrianda, H. 2018. Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen. Journal Performance. Vol 25 (2). Hal: 28-35.
- Nugraha, A. R., Zulkarnain, Z., dan Sulistyowati, L. 2017. Analisis tingkat kepuasan nasabah atas kualitas layanan M-banking dan dampaknya terhadap minat memiliki produk lain di PT Bank Riau Kepri cabang utama Pekanbaru. Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen, 5(2), 116-127.
- Nugroho, D. M. 2015. Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk layanan, dan harga produk layanan terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya

- terhadap loyalitas pelanggan prabayar telkomsel. *Jurnal Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering*. Vol 7(2). Hal: 158-174.
- Octavia, M., dan Tanudjaja, B. B. 2013. Perancangan Buku Panduan Wisata Kuliner Makanan Tradisional Khas Makassar. *Jurnal DKV Adiwarna*. Vol 1(2).
- Pane, D. N. 2018. Analisis pengaruh persepsi harga jual produk dan pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada ok smart shop marelان. *Jumant*. Vol 10(2). Hal: 15-30.
- Peter, J. P. Dan J. C. Olson. 2010. *Consumer Behaviour dan Marketing Strategy (Ninth Edition)*. McGraw-Hill Irwin: New York.
- Pranadita, N. 2018. Perumusan Strategi Perusahaan Interaksi Hukum dengan Manajemen Strategis dalam Industri Pertahanan Indonesia. Penerbit Deepublish : Yogyakarta.
- Prasastono, N., dan S. Y. F. Pradapa. 2012. Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi. *Jurnal Dinamika Kepariwisataاn*. Vol 11 (2). Hal: 13-23.
- Prihandoyo, C. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan rumah makan prasmanان cocom Balikpapan. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, Vol. 1. Hal: 80-91.
- Purnamasari, A., Novita, I., dan Yusdiarti, A. 2017. Analisis preferensi bunga krisan (*Chrysanthemum morifolium r*) di pusat promosi dan pemasaran bunga dan tanaman hias, Rawa Belong, Jakarta Barat. *Jurnal Agribisains*. Vol 3(1). Hal: 22–32.
- Purwoto, A., A.P. Sugeng., O. Heriyani., dan P. Eneste. 2007. *Panduan Laboratorium Statistik Inferensial*. Penerbit Grasindo : Jakarta. Hal 2.
- Rabiah. 2020. Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Nesmilo di Samarinda. *E-Journal Administrasi Bisnis*. Vol 8(1). Hal: 65-74
- Rahayu, D., Kumadji, S., dan Kusumawati, A. 2016. *Experiential Marketing Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Minat Pembelian Ulang (Repurchase Intention)(Survei Padapelanggan Warung Coto Abdullah Daeng Sirua, Kota Makassar)*. Brawijaya University.
- Reski, Y. J. 2021. *Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Riyanto, S., dan A. R. Putera. 2022. *Metode Riset Penelitian Kesehatan dan Sains*. Penerbit Deepublish : Yogyakarta.
- Rizky, M., B. Praptono, dan B. H. Sagita. 2020. Perbaikan kualitas pelayanan konsumen dan fasilitas pada rumah makan khas banjar hj. Itas dengan

menggunakan metode quality function deployment (qfd). E-proceeding of Engineering, 7(1):1955-63.

- Rosyidi, M. R., dan N. Izzah. 2020. Monograf Pengendalian Kualitas Ikan Bandeng dengan Metode Seven Tools. Penerbit Bintang Pustaka Madani : Yogyakarta. Hal 5.
- Ruslim, T. S., dan M. Rahardjo. 2016. Identifikasi kepuasan konsumen ditinjau dari segi harga dan kualitas pada Restoran Abuba Steak di Greenville. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis. Vol 2 (1). Hal: 51-65.
- Sangadji, D. E. M, dan Sopiah, M.M. 2013. Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis Disertasi Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Saputra, R. 2020. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Distro Label Store Pekanbaru (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Saraswati, Y. D. 2021. Pengaruh harga, kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Bebek Dan Ayam Goring Pak Ndut di Samarinda. E-Journal Administrasi Bisnis. Vol 9(2). Hal: 95-108.
- Sari, N., dan Setiyowati, S. 2017. Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di PB Swalayan Metro. Jurnal Manajemen Magister Darmajaya. Vol 3(02). Hal: 186-199.
- Setiawan, A., Qomariah, N., dan Hermawan, H. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia. Vol 9(2). Hal: 114-126.
- Siregar. S. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif. PT Fajar Interpretama Mandiri : Jakarta.
- Sitepu, S. V., Sijabat, O. P., Naibaho, T., dan Simanjuntak, R. M. 2022. Evaluasi Psikomotorik dalam Pembelajaran Matematika Berbasis Hybrid Learning. *Journal of Educational Learning and Innovation (ELIa)*, 2(2), 251-267.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D (Metode Penelitian Bisnis). Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Suhada, R., dan Asthiningsih, N. W. W. 2020. Hubungan Teman Sebaya dengan Kebiasaan Konsumsi Makanan Cepat Saji (Fast Food) pada Siswa-Siswi Kelas XI di SMA Negeri Samarinda.
- Suhendra, A., dan Prasetyanto. D. 2016. Kajian tingkat kepuasan pengguna trans metro bandung koridor 2 menggunakan pendekatan importanceperformance analysis. Jurnal Online Institut Teknologi Nasional. Vol 2 (2). Hal: 59-70.
- Supranto, J. 2010. Ekonometrik. Bogor: PenerbitGhalia Indonesia.

- Susanto, J. A., Banindro, B. S., dan Yulianto, Y. H. 2019. Perancangan Fotografi Makanan Tradisional Makassar" Sedap Mentong Makanang Makassar". Jurnal DKV Adiwarna. Vol 1(14). Hal: 9.
- Sutomo, B. 2011. Rahasia Sukses Berbisnis Masakan Padang. Penerbit Demedia Pustaka : Jakarta.
- Tedjalaksana, F. 2017. Evaluasi Tingkat Kepuasan Penumpang Gerbong Khusus Wanita Kereta Api Prambanan Ekspres Yogyakarta-Solo (Doctoral Dissertation, Uajy).
- Triastuti, S., A. Y. Rahmawati, dan S. N. Mintarsih. 2017. Pengaruh variasi penyajian makanan terhadap persepsi penampilan dan daya terima makanan pada pasien anak di RSUD Banyumas. Jurnal Riset Gizi.
- Wahono, B. B. 2020. Analisis Kesesuaian Besar Porsi Dengan Standar Porsi Menu Main Course Terhadap Kepuasan Konsumen Di Verve Bistro And Coffee Bar Semarang (Doctoral dissertation, Unika Soegijapranata Semarang).

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

KUISISIONER PENELITIAN

*** Analisis Kepuasan Konsumen Warung Coto Mario Di Takalala, Kelurahan Tettikenrarae, Kecamatan Marioriwawo, Kabupaten Soppeng***

Oleh : SAFIRAH WAQIA/I011 19 1036

Respoden yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa Peternakan Universitas Hasanuddin yang sedang melakukan penelitian untuk melengkapi proses penulisan skripsi. Oleh karena itu, saya memohon kesediaan bapak/ibu/saudara/saudari meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner yang saya bagikan.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Konsumen Masyarakat Takalala, Kelurahan Tettikenrarae, Kecamatan Marioriwawo, Kabupaten Soppeng. Atas bantuan dan kerjasamanya, saya mengucapkan terima kasih.

Identitas Responden

1. Nama Responden :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :
4. Pendidikan :
5. Pekerjaan :
6. Alamat :
7. No.Hp :

Petunjuk : Berilah tanda silang (√) pada salah satu nilai yang Anda anggap lebih sesuai dengan kriteria sebagai berikut :

Jawaban		Bobot
Kepentingan/Harapan	Kinerja/Kepuasan	
Sangat penting (SPt)	Sangat puas (SP)	3
Penting (Pt)	Puas (P)	2
Tidak penting (TPt)	Tidak puas (TP)	1

Daftar pertanyaan (Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Warung Coto Mario di Takalala, Kelurahan Tettikenrarae, Kecamatan Marioriwawo, Kabupaten Soppeng)

A. Penilaian terhadap atribut rasa di Warung Coto Mario

No	Pernyataan	Tingkat Kepentingan			Tingkat Kepuasan		
		SPt	Pt	TPt	SP	P	TP
1	Coto Mario memiliki cita rasa yang enak						
2	Coto Mario memiliki variasi yang beragam (beragam isian : daging, paru, hati dll)						
3	Coto Mario memiliki tekstur daging yang empuk						

B. Penilaian terhadap atribut penyajian Di Warung Coto Mario

No	Pernyataan	Tingkat Kepentingan			Tingkat Kepuasan		
		SPt	Pt	TPt	SP	P	TP
1	Coto Mario disajikan secara bersih (higienis)						
2	Coto Mario disajikan dengan porsi yang sesuai						
3	Coto Mario memiliki tampilan yang menarik						

C. Penilaian terhadap atribut harga di Warung Coto Mario

No	Pernyataan	Tingkat Kepentingan			Tingkat Kepuasan		
		SPt	Pt	TPt	SP	P	TP
1	Harga Coto Mario terjangkau						
2	Harga Coto Mario sesuai dengan kualitasnya						

D. Penilaian terhadap atribut pelayanan di Warung Coto Mario

No	Pernyataan	Tingkat Kepentingan			Tingkat Kepuasan		
		SPt	Pt	TPt	SP	P	TP
1	Coto Mario memiliki sarana dan prasarana yang nyaman dan memadai (meja, kursi, toilet, tempat parkir, dll.)						
2	Penampilan karyawan Coto Mario rapi dan menarik						
3	Karyawan di Coto Mario memberikan keperluan layanan tambahan konsumen (isi ulang tisu, sendok, mangkuk, produk tumpah, tambah kuah/bawang, dll.)						
4	Karyawan di Coto Mario mampu memberikan pelayanan secara tepat dan akurat sesuai dengan pesanan konsumen						
5	Karyawan di Coto Mario cepat dan sigap dalam melayani konsumen						
6	Karyawan di Coto Mario ramah dan sopan kepada konsumen						

Lampiran 2. Identitas Responden Warung Coto Mario

No	Nama	Perempuan	Pekerjaan	Umur	Pendidikan
1	Alif Pratama	Laki-Laki	Pelajar	15	SMP
2	Ibrahim Ahmad	Laki-Laki	Pelajar	15	SMP
3	Ikal Andri Saputra	Laki-Laki	Pelajar	16	SMP
4	Salsa Nabila Rahma	Perempuan	Pelajar	16	SMP
5	Salsabila	Perempuan	Pelajar	16	SMP
6	Nurfadila	Perempuan	Pelajar	16	SMP
7	Khaerul Mussin	Laki-Laki	Pelajar	16	SMP
8	Suci Rahmawati	Perempuan	Pelajar	17	SMA
9	Nurfadillah Ramadhan	Perempuan	Pelajar	17	SMA
10	Olivia	Perempuan	Pelajar	17	SMA
11	Ahmat Lutfi Iznain	Laki-Laki	Pelajar	17	SMA
12	Husnul Khatimah	Perempuan	Pelajar	17	SMA
13	Adelia Regina Putri	Perempuan	Pelajar	17	SMA
14	Huznul Hidayat	Laki-Laki	Pelajar	17	SMA
15	Sarinah Rianti Rahma	Perempuan	Pelajar	17	SMA
16	Nur Avifa	Perempuan	Pelajar	17	SMA
17	Rifkah	Perempuan	Pelajar	18	SMA
18	Sindi	Perempuan	Pelajar	18	SMA
19	Huzaefi	Laki-Laki	Pelajar	18	SMA
20	Rusti Ningsih	Perempuan	Pelajar	18	SMA
21	Azizah	Perempuan	Pelajar	18	SMA
22	Nur Tri Akram	Laki-Laki	Supir	21	SMA
23	Putri	Perempuan	Irt	21	SMP
24	A.Nanda Rahmi	Perempuan	Mahasiswa	21	S1
25	Dzulwiani Nur	Perempuan	Mahasiswa	21	SMA
26	Herdiansa	Laki-Laki	Mahasiswa	21	SMA
27	Asdar	Laki-Laki	Mahasiswa	22	SMA
28	Rafikah	Perempuan	Mahasiswa	22	SMA
29	Risma	Perempuan	Irt	22	SMA
30	Asrida Adetry	Perempuan	Mahasiswa	22	SMA
31	Naysa Aqila	Perempuan	Pegawai	22	D3
32	Nurul Farqiyah	Perempuan	Mahasiswa	22	D3
33	A.Muh.Kasyifillah	Laki-Laki	Mahasiswa	22	SMA
34	Suci Syahrani	Perempuan	Mahasiswa	22	SMA
35	Rini Adriani	Perempuan	Mahasiswa	22	SMA
36	A.Ghina Insyirah	Perempuan	Mahasiswa	22	SMA
37	Rezky Awalia	Perempuan	Pegawai	22	D3
38	Nurwazila	Perempuan	Mahasiswa	22	D3
39	Muh.Agra	Laki-Laki	Mahasiswa	22	SMA
40	A.Nurul Kusmawardani	Perempuan	Mahasiswa	22	SMA
41	Rina	Perempuan	Pegawai	22	SMA
42	Miska Asmina	Perempuan	Mahasiswa	22	SMA
43	Rusqiah Tulhukmi	Perempuan	Pegawai	22	SMA
44	Afifa	Perempuan	Pns	22	D3
45	Atifa	Perempuan	Irt	22	D3
46	Fahrul	Laki-Laki	Wiraswasta	23	SMK
47	Khaerul Rahmat	Laki-Laki	Mahasiswa	23	SMA
48	Sri Ramadhani	Perempuan	Pegawai Bank	23	S1
49	Revaldi	Laki-Laki	Wiraswasta	23	S1
50	Ashar	Laki-Laki	Pns	23	SMA

No	Nama	Perempuan	Pekerjaan	Umur	Pendidikan
51	Rizki Perdana	Laki-Laki	Pns	23	SMA
52	Dinda Astrina	Perempuan	Pegawai	23	D3
53	Yusril	Laki-Laki	Pegawai	23	D3
54	Dhea Ananda	Perempuan	Mahasiswa	23	S1
55	Farham Aris	Laki-Laki	Mahasiswa	23	SMA
56	Silva	Perempuan	Irt	23	S1
57	Muh.Ilhamsyah	Laki-Laki	Mahasiswa	23	SMA
58	Nurul Hisda	Perempuan	Irt	24	SMK
59	Rahmat	Laki-Laki	Mahasiswa	25	S1
60	Hendrawan	Laki-Laki	Wiraswasta	25	S1
61	Zulfadly	Laki-Laki	Wiraswasta	26	SMA
62	Anisa Haerani	Perempuan	Irt	26	S1
63	Askar	Laki-Laki	Petani	26	SMA
64	Anggun Dwi Lestari	Perempuan	Pegawai	26	SMA
65	Syahrul Ramadhan	Laki-Laki	Wiraswasta	27	SMA
66	Bondan	Laki-Laki	Wiraswasta	27	SD
67	Magfirah	Perempuan	Irt	27	SMA
68	Musmirah	Perempuan	Bidan	27	D3
69	Reski Indahsari	Perempuan	Pns	27	S1
70	Hidayah Tamrin	Perempuan	Irt	28	SMA
71	Ita Purnamasari	Perempuan	Pns	29	S2
72	Marni	Perempuan	Irt	29	SMP
73	Hj.Ayu	Perempuan	Irt	29	SMA
74	Nanda	Perempuan	Perawat	30	S1
75	Andi	Laki-Laki	Petani	30	SMA
76	A.Irfan	Laki-Laki	Pns	32	S1
77	Titi Sumianti	Perempuan	Irt	32	SMP
78	Asniar	Perempuan	Pns	35	S1
79	Ari	Laki-Laki	Tekhnisi Ac	41	SMK
80	Hapsa	Perempuan	Irt	41	SMP
81	Surianti	Perempuan	Pelayan	41	SMP
82	Juraini	Laki-Laki	Buruh	42	SMA
83	Ahmad Umrawal	Laki-Laki	Pns	42	S1
84	Rusdianto	Laki-Laki	Tukang Kayu	43	SMP
85	Ernawati	Perempuan	Irt	43	SMA
86	Indah Fajar	Perempuan	Irt	45	SMA
87	Hj.Bia	Perempuan	Irt	45	SMP
88	Marzuki	Laki-Laki	Wiraswasta	50	SMP
89	Normah	Perempuan	Irt	50	SMP
90	Hj.Heri	Perempuan	Irt	50	SMP
91	Hj.Supiati	Perempuan	Irt	54	SMP
92	Suhardi	Laki-Laki	Wiraswasta	55	SMP
93	Kasma	Laki-Laki	Pns	55	S1
94	Citrah	Perempuan	Pns	55	S1
95	Suardi	Laki-Laki	Pns	56	S2
96	A.Ical	Laki-Laki	Wiraswasta	55	SMP
97	Hj.Rahmawati	Perempuan	Irt	54	SMP
98	Maesarah	Perempuan	Pensiunan	55	S1
99	Nurdalia	Perempuan	Irt	56	SD
100	Jamaluddin	Laki-Laki	Petani	56	SD

Lampiran 3. Tabel Data Primer Kepentingan/Harapan

No	RASA			PENYAJIAN			HARGA		PELAYANAN					
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6
1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3
8	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
11	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
32	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
33	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
34	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3
35	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
36	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2
37	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
40	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
41	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	2
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
46	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2
49	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
56	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
57	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
58	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
59	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	2
62	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3
64	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
67	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

No	RASA			PENYAJIAN			HARGA		PELAYANAN					
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6
73	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
74	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
81	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
83	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
90	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
91	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
92	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
93	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
94	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
95	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2
97	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
98	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Total	280	281	290	296	272	256	272	270	279	257	265	285	278	269
Rata-rata	2.80	2.81	2.9	2.96	2.72	2.56	2.72	2.70	2.79	2.57	2.65	2.85	2.78	2.69
Rata-rata keseluruhan	2.75													

Lampiran 4. Tabel Data Primer Kinerja/Kepuasan

No	RASA			PENYAJIAN			HARGA		PELAYANAN					
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6
1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
4	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2
5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
8	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
12	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
15	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2
16	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
19	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
22	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2
27	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2
30	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
33	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
43	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
48	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
51	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3
55	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
57	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
58	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
61	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
71	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3

No	RASA			PENYAJIAN			HARGA		PELAYANAN					
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6
73	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
74	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
75	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
77	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	2
83	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	3	3
84	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
85	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2
86	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
88	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
89	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
91	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
92	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
94	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
96	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2
97	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
99	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
100	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
Total	293	286	291	287	279	260	253	280	287	264	270	280	263	271
Rata-rata keseluruhan	2.93	2.86	2.91	2.87	2.79	2.60	2.53	2.8	2.87	2.64	2.70	2.8	2.63	2.71
	2.76													

Lampiran 5. Tingkat Kesesuaian Kepentingan Dan Kinerja Pada Warung Coto Mario

1. Coto Mario memiliki cita rasa yang enak

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{293}{280} \\ &= 104,64\% \end{aligned}$$

2. Coto Mario memiliki variasi yang beragam (beragam isian : daging, paru, hati dll)

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{286}{281} \\ &= 101,78\% \end{aligned}$$

3. Coto Mario memiliki tekstur daging yang empuk

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{291}{290} \\ &= 100,34\% \end{aligned}$$

4. Coto Mario disajikan secara bersih (higienis)

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{287}{296} \\ &= 96,96\% \end{aligned}$$

5. Coto Mario disajikan dengan porsi yang sesuai

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{279}{272} \\ &= 102,57\% \end{aligned}$$

6. Coto Mario memiliki tampilan yang menarik

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{260}{256} \\ &= 101,56\% \end{aligned}$$

7. Harga Coto Mario terjangkau

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{253}{280} \\ &= 90,36\% \end{aligned}$$

8. Harga Coto Mario sesuai dengan kualitasnya

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{280}{270} \\ &= 103,70\% \end{aligned}$$

9. Coto Mario memiliki sarana dan prasarana yang nyaman dan memadai (meja, kursi, toilet, tempat parkir, dll.)

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{287}{279} \\ &= 102,87\% \end{aligned}$$

10. Penampilan karyawan Coto Mario rapi dan menarik

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{264}{257} \\ &= 102,72\% \end{aligned}$$

11. Karyawan di Coto Mario memberikan keperluan layanan tambahan konsumen (isi ulang tisu, sendok, mangkuk, produk tumpah, tambah kuah/bawang, dll.)

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{270}{265} \\ &= 101,89\% \end{aligned}$$

12. Karyawan di Coto Mario mampu memberikan pelayanan secara tepat dan akurat sesuai dengan pesanan konsumen

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{280}{285} \\ &= 98,25\% \end{aligned}$$

13. Karyawan di Coto Mario cepat dan sigap dalam melayani konsumen

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{263}{278} \\ &= 94,60\% \end{aligned}$$

14. Karyawan di Coto Mario ramah dan sopan kepada konsumen

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \\ &= \frac{271}{269} \\ &= 100,74\% \end{aligned}$$

Lampiran 6. Hasil Perhitungan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

No	Variable	Indikator	Rata-rata Kepentingan	Rata-rata Kepuasan	Total rata-rata nilai peratribut
1	Atribut rasa	a. Warung Coto Mario memiliki cita rasa yang enak	2,80	2,93	2,87
		b. Warung Coto Mario memiliki variasi yang beragam (beragam isian : daging, paru, hati dll)	2,81	2,86	
		c. Warung Coto Mario memiliki tekstur daging yang empuk	2,90	2,91	
2	Atribut penyajian	a. Warung Coto Mario disajikan secara bersih (higienis)	2,96	2,87	2,75
		b. Warung Coto Mario disajikan dengan porsi yang sesuai	2,72	2,79	
		c. Warung Coto Mario memiliki tampilan yang menarik	2,56	2,60	
3	Atribut harga	a. Harga Coto Mario terjangkau	2,80	2,53	2,71
		b. Harga Coto Mario sesuai dengan kualitasnya	2,70	2,80	
4	Atribut pelayanan	a. Warung Coto Mario memiliki sarana dan prasarana yang nyaman dan memadai (meja, kursi, toilet, tempat parkir, dll.)	2,79	2,87	2,72
		b. Penampilan karyawan Warung Coto Mario rapi dan menarik	2,57	2,64	
		c. Karyawan di Warung Coto Mario memberikan keperluan layanan tambahan konsumen (isi ulang tisu, sendok, mangkuk, produk tumpah, tambah (kuah/bawang, dll.)	2,65	2,70	
		d. Karyawan di Warung Coto Mario mampu memberikan pelayanan secara tepat dan akurat sesuai dengan pesanan konsumen	2,85	2,80	
		e. Karyawan di Warung Coto Mario cepat dan sigap dalam melayani konsumen	2,78	2,63	
		f. Karyawan di Coto Mario ramah dan sopan kepada konsumen	2,69	2,71	
Rata-rata Total			2.756	2.760	

Lampiran 7. Hasil Perhitungan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No	Variable	Indikator	Rata-rata Kepentingan (MISi)	<i>Weighted Factor</i> (WF)	Rata-rata Kepuasan (MSSi)	<i>Weighted Scor</i> (WF)
1	Atribut rasa	a. Warung Coto Mario memiliki cita rasa yang enak	2,80	7,26	2,93	21,26
		b. Warung Coto Mario memiliki variasi yang beragam (beragam isian : daging, paru, hati dll)	2,81	7,28	2,86	20,83
		c. Warung Coto Mario memiliki tekstur daging yang empuk	2,90	7,52	2,91	21,87
2	Atribut penyajian	a. Warung Coto Mario disajikan secara bersih (higienis)	2,96	7,67	2,87	22,02
		b. Warung Coto Mario disajikan dengan porsi yang sesuai	2,72	7,05	2,79	19,67
		c. Warung Coto Mario memiliki tampilan yang menarik	2,56	6,64	2,60	17,25
3	Atribut harga	a. Harga Coto Mario terjangkau	2,80	7,26	2,53	18,36
		b. Harga Coto Mario sesuai dengan kualitasnya	2,70	7,00	2,80	19,60
4	Atribut pelayanan	a. Warung Coto Mario memiliki sarana dan prasarana yang nyaman dan memadai (meja, kursi, toilet, tempat parkir, dll.)	2,79	7,23	2,87	20,76
		b. Penampilan karyawan Warung Coto Mario rapi dan menarik	2,57	6,66	2,64	17,59
		c. Karyawan di Warung Coto Mario memberikan keperluan layanan tambahan konsumen (isi ulang tisu, sendok, mangkuk, produk tumpah, tambah kuah/bawang, dll.)	2,65	6,87	2,7	18,55
		d. Karyawan di Warung Coto Mario mampu memberikan pelayanan secara tepat dan akurat sesuai dengan pesanan konsumen	2,85	7,39	2,80	20,68
		e. Karyawan di Warung Coto Mario cepat dan sigap dalam melayani konsumen	2,78	7,21	2,63	18,95
		f. Karyawan di Warung Coto Mario ramah dan sopan kepada konsumen	2,69	6,97	2,71	18,90
		TOTAL				276,29
CSI = (WS total/nilai maks skala likert) x 100% = 92,10%						

Lampiran 8. Dokumentasi





BIODATA PENELITI



SAFIRAH WAQIA biasa dipanggil Fira, lahir pada tanggal 27 Juli 2001 di Tonronge, kabupaten Soppeng, Sulawesi Selatan. Penulis adalah anak kedua dari lima bersaudara. Ayah penulis bernama Ramlan (almarhum) ibu penulis bernama Normah. Pada tahun 2007 penulis memulai pendidikan sekolah dasar di SDN 264 Matajang. Pada tahun 2013 penulis melanjutkan pendidikannya di Madrasah Tsanawiyah Negeri Takalala/MTsn 1 Soppeng. Setelah lulus, penulis melanjutkan pendidikan sekolah menengah atas (SMA) di SMAN 1 Marioriwawo yang telah berganti nama menjadi SMAN 5 Soppeng. Saat SMA penulis menjadi salah satu pengurus OSIS di sekolahnya. Setelah lulus penulis mendapatkan kesempatan untuk melanjutkan perguruan tinggi di Fakultas Peternakan, Universitas Hasanuddin melalui jalur SBMPTN. Selama mahasiswa, penulis mengikuti organisasi kemahasiswaan yaitu Himpunan Mahasiswa Sosial Ekonomi Peternakan Universitas Hasanuddin (HIMSENA-UH) Revaluasi 2020. Dengan ketekunan dan motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Warung Coto Mario di Takalala Kelurahan Tettikenrarae Kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng”.