

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DAN HARAPAN PETERNAK PLASMA AYAM RAS BROILER TERHADAP ATRIBUT PELAYANAN PERUSAHAAN MITRA PT. X DI KECAMATAN PATTALLASSANG KABUPATEN GOWA**

**Slamet M. Usman<sup>1)</sup>**

1. Jurusan Sosial Ekonomi Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin Makassar

**ABSTRAK**

Usaha agribisnis ayam ras pedaging merupakan usaha yang cukup banyak diminati oleh masyarakat yang memiliki keunggulan pertumbuhan yang sangat cepat dengan bobot badan yang tinggi dalam waktu yang relatif pendek, konversi pakan kecil, siap dipotong pada usia muda serta menghasilkan kualitas daging berserat lunak. Rata-rata peternak yang memelihara ayam ras pedaging bekerjasama dengan beberapa perusahaan kemitraan, dengan pola kemitraan perusahaan sebagai inti dalam memasok sarana produksi ternak (sapronek) dan penyalur hasil produksi ternak. Daerah kabupaten Gowa merupakan salah satu sentra peternakan ayam ras broiler yang sebagian besar peternak melakukan kerjasama mitra dengan perusahaan dengan pola inti-plasma. Pelayanan perusahaan kemitraan merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan dan harapan peternak. Sebanyak 7 peternak dari perusahaan X dipilih sebagai sampel, karena perusahaan tersebut memiliki jumlah peternak plasma yang lebih banyak dibanding dengan perusahaan mitra lainnya. Adapun alat analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis IPA (Importance-Performance Analysis). Hasil penelitian ini diketahui bahwa tingkat kesesuaian antara kepuasan dan harapan peternak plasma ayam broiler terhadap atribut pelayanan PT. X di Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa, masih belum bisa memberikan kesesuaian 100 %. Hal ini ditunjukkan dengan angka pada tingkat kesesuaian tidak mencapai 100 % yaitu sebesar 85,28%. Dan atribut kesesuaian waktu panen menjadi atribut yang perlu mendapat perhatian dari perusahaan mitra karena memiliki nilai kesenjangan tertinggi yaitu sebesar -0,86.

**Kata Kunci :** Kemitraan Usaha, Kepuasan Peternak, Harapan Peternak Plasma.

**PENDAHULUAN**

Peternakan adalah kegiatan pengembangbiakan dan pembudidayaan hewan ternak untuk mendapatkan manfaat dan hasil dari kegiatan tersebut (Amrun, 2012). Undang-Undang RI Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan mendefinisikan peternakan ialah segala urusan yang berkaitan dengan sumber daya fisik, dan/atau bakalan, alat dan mesin peternakan, budi daya, panen, pascapanen, pengolahan, pemasaran, dan pengusahannya.

Didalam subsektor peternakan, usaha agribisnis ayam ras pedaging merupakan usaha yang cukup banyak diminati oleh masyarakat karena produksinya yang cukup cepat untuk kebutuhan pasar dibandingkan dengan produk ternak lainnya. Khususnya ayam ras pedaging yang memiliki pertumbuhan sangat cepat dengan bobot badan yang tinggi dalam waktu yang relatif pendek, konversi pakan kecil, siap dipotong pada usia muda serta menghasilkan kualitas daging berserat lunak.

Saat ini produksi ayam broiler menjadi penyumbang ketersediaan daging ternak asal unggas terbesar di Indonesia. Data statistik BPS tahun 2014 menunjukkan, populasi ayam ras pedaging di Indonesia pada tahun 2014 mencapai 1.481.872.000 ekor.

Kabupaten Gowa merupakan salah satu wilayah yang mengembangkan peternakan ayam pedaging. Berdasarkan data petugas peternakan Kecamatan Pattallassang, populasi ternak ayam ras pedaging (broiler) pada bulan Juni tahun 2015 sebanyak 52.500 ekor, dengan rata-rata peternak yang memelihara ayam ras pedaging di Kecamatan Pattallassang

bekerjasama dengan beberapa perusahaan kemitraan, dengan pola kemitraan perusahaan sebagai inti dalam memasok sarana produksi ternak (sapronek) dan penyalur hasil produksi ternak.

Untuk mengetahui pelayanan mitra berpengaruh terhadap kepuasan dan harapan peternak agar tetap menjalin kerjasama pada satu perusahaan kemitraan atau memutuskan kontrak dan menjalin kerjasama dengan perusahaan mitra yang lain, maka dapat dilakukan analisa mengenai tingkat kepuasan dan harapan peternak Terhadap Atribut Pelayanan Perusahaan Mitra PT. X Di Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa.

## METODE PENELITIAN

### Waktu dan Tempat

Penelitian ini akan dilaksanakan selama pada tanggal 15 Oktober – 30 Desember 2015 di Kecamatan Pattallassang, Kabupaten Gowa. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa peternak di lokasi tersebut telah melakukan kerjasama dengan beberapa perusahaan mitra.

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan tentang kepuasan peternak terhadap pelayanan perusahaan mitra, kemudian membandingkan masing-masing indikator pelayanan tersebut.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah 7 peternak plasma ayam broiler yang bekerja sama dengan PT. X di Kecamatan Pattallassang, Kabupaten Gowa, dengan populasi ternak rata-rata 3.000 ekor/peternak. Berhubung jumlah populasi sedikit, maka seluruh populasi diambil sebagai sampel.

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu :

- Observasi yaitu pengamatan secara langsung di lokasi penelitian.
- Wawancara yaitu pengambilan data dengan cara melakukan tanya jawab langsung kepada responden.
- Kuisisioner yaitu daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk kemudian di ambil dan di lakukan pengumpulan data.

### Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- Data kualitatif berupa pertanyaan, kalimat, alasan-alasan responden yang tidak dapat diukur (dihitung)
- Data kuantitatif berupa angka-angka berdasarkan kuesioner mengenai identitas responden (umur, tanggungan keluarga) dan data kualitatif yang diubah ke dalam bentuk angka-angka.

Sumber data yang digunakan adalah :

- Data primer yaitu Data yang diambil dari hasil wawancara dengan responden. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara dan menggunakan instrument berupa kuesioner.
- Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari berbagai instansi seperti perusahaan, Badan Pusat Statistik dalam bentuk laporan atau tulisan yang relevan dengan topik penelitian.

### Analisa Data

- Jenis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif.
- Metode Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja (Kepuasan) atau *Importance and Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dirasakan peternak plasma terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan mitra.
- Variabel yang akan diukur dalam penelitian ini dijabarkan menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Untuk melihat variabel dan indikator pengukuran pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Variabel, Sub Variabel dan Indikator untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Peternak Plasma terhadap Pelayanan Perusahaan Mitra di Kecamatan Pattalassang, Kabupaten Gowa (Metode Chris Skelcher dalam Ambarwati, 2004).

Variabel	Sub Variabel	Indikator Pengukuran
Kualitas Pelayanan Penyedia Saponak	a. Bukti Fisik (Tangibels)	- Kualitas Saponak - Kesesuaian Harga Kontrak
	b. Daya Tanggap (Responsiveness)	- Kesopanan Pegawai Penyedia Saponak
	c. Keandalan (Relability)	- Ketepatan Waktu Penyediaan Saponak - Kesesuaian Waktu Panen
	d. Jaminan (Asurance)	- Kecepatan Waktu Pembayaran - Pengetahuan Pegawai Tentang Produk
	e. Perhatian (Emphaty)	- Respon Terhadap Keluhan

Analisis kepentingan dan kinerja yang diawali dengan kuisisioner yang disebarkan kepada pelanggan, dan didegradasi pilihannya dalam skala likert seperti pada Tabel 2.

Tabel 2. Kategori Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan (Harapan)

Tingkat Kepuasan		Tingkat Kepentingan	
Kategori	Skor	Kategori	Skor
Sangat Puas	5	Sangat Penting	5
Puas	4	Penting	4
Cukup Puas	3	Cukup Penting	3
Tidak Puas	2	Tidak Penting	2
Sangat Tidak Puas	1	Sangat Tidak Penting	1

Sumber : Ridwan (2006)

Dalam menginterpretasikan bagaimana suatu variabel dinilai tingkat pelaksanaannya oleh keseluruhan responden peternak maka dibutuhkan suatu rentang skala. Adapun rentang untuk setiap skala adalah (Rangkuti, 2003 dalam Kusdianawati, 2012):

(Xib-Xik)

$$\text{Range} = \frac{\text{Xib-Xik}}{\text{Banyaknya skala pengukuran}}$$

Keterangan :

Xib : Skor terbesar yang mungkin diperoleh dengan asumsi bahwa semua responden memberikan jawaban sangat penting/sangat puas (skor 5) terhadap setiap unsur i dari setiap atribut

Xik : Skor terkecil yang mungkin diperoleh dengan asumsi bahwa semua responden memberikan jawaban tidak penting/tidak puas (skor 1) terhadap setiap unsur i dari setiap atribut.

Maka besarnya selang (*range*) untuk setiap kelas yang diteliti adalah :

$$\text{Range} = \frac{[(5 \times 18) - (1 \times 18)]}{5} = 14,4$$

Pembulatan menjadi 14

Dengan demikian, rentang skala untuk setiap kelas dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Rentang Skala dan Interpretasi Atribut Kualitas Pelayanan Perusahaan Mitra

Rentang Skala	Kepentingan	Kepuasan
18 - 32	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Puas
33 - 47	Tidak Penting	Tidak Puas
48 - 62	Cukup Penting	Cukup Puas
63 - 77	Penting	Puas
78 - 92	Sangat Penting	Sangat Puas

Kemudian dilakukan analisis kesesuaian dengan membandingkan antara skor total tingkat kinerja dengan skor total tingkat kepentingan. Adapun rumusnya (Supranto, 2001 dalam Kusdianawati, 2012):

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Diagram Kartesius untuk mengetahui gambaran atribut kepuasan peternak, dimana sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kepuasan dan sumber (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan.

Rumus yang digunakan untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan peternak adalah (Supranto, 2001 dalam Kusdianawati, 2012) :

$$\bar{Xi} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Yi} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

$\bar{Xi}$  : Nilai rata-rata tingkat kinerja atribut ke-i

$\bar{Yi}$  : Nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut ke-i

Xi : Total skor tingkat kinerja atribut ke-i

Yi : Total skor tingkat kepentingan atribut ke-i

n : Jumlah data responden

Diagram kartesius merupakan suatu bagian yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua batas garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik, titik tersebut diperoleh rumus (Supranto, 2001) :

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{K}$$

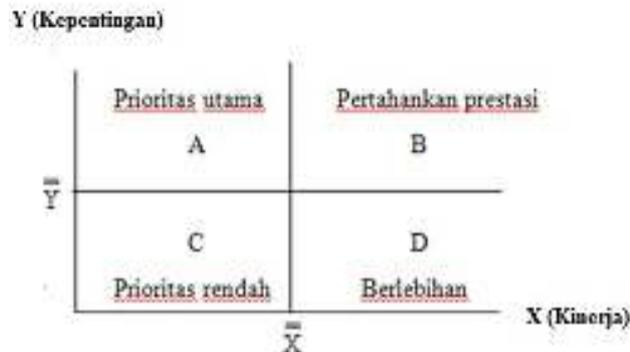
Keterangan :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata dari rata-rata tingkat kinerja seluruh atribut

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut

k = Banyaknya atribut yang diteliti

### Diagram Kartesius



Keterangan:

- Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas.
- Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan (Supranto, 2001).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Tingkat Kesesuaian Indikator Kepuasan Peternak Plasma Ayam Broiler Terhadap Atribut Pelayanan PT. X di Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa

Analisis tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan antara skor total tingkat kepuasan peternak ( $X_i$ ) dengan skor total tingkat kepentingan (harapan) peternak ( $Y_i$ ). Tingkat kepuasan merupakan penilaian peternak plasma terhadap atribut pelayanan yang diberikan oleh perusahaan inti kepada peternak plasma, sedangkan tingkat kepentingan merupakan tingkat harapan peternak plasma ayam broiler terhadap pelayanan perusahaan inti. Nilai tingkat kesesuaian sebesar 100 persen atau lebih menunjukkan bahwa kinerja suatu atribut kemitraan telah memenuhi keinginan peternak plasma (Dahlan, 2013).

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian Indikator Kepuasan Peternak Plasma Ayam Broiler Terhadap Kinerja Pelayanan PT. X di Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa

No	Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Kualitas Sapronak	30	31	96,77
2	Kesesuaian Harga Kontrak	24	28	85,71
3	Kesopanan Pegawai Penyedia Sapronak	24	29	82,76
4	Ketepatan Waktu Penyediaan Sapronak	29	28	103,57
5	Kesesuaian Waktu Panen	24	30	80
6	Ketepatan Waktu Pembayaran	27	28	96,43
7	Pengetahuan Pegawai Tentang Produk	28	32	87,5
8	Respon Terhadap Keluhan	27	33	81,82
<b>Total</b>		<b>213</b>	<b>239</b>	<b>714,56</b>
<b>Rata - Rata</b>		<b>26,63</b>	<b>29,87</b>	<b>89,32</b>

Sumber : Data Primer Yang Telah Diolah, 2015

Tabel 3. menunjukkan dari seluruh nilai kesesuaian yang diperoleh, diketahui bahwa hanya 1 atribut yang sudah sesuai dengan keinginan peternak yaitu ketepatan waktu penyediaan sapronak dengan persentase 103,57 %, 2 atribut yang mendekati harapan yaitu kualitas sapronak dan ketepatan waktu pembayaran dengan persentase masing-masing 96,77 % dan 96,43 %, sedangkan atribut dengan tingkat kesesuaian terendah yaitu atribut kesesuaian waktu panen dengan persentase 80 %. Rata-rata tingkat kesesuaian indikator pengukuran kepuasan peternak ayam broiler terhadap pelayanan oleh perusahaan inti PT. X yaitu 89,32 %.

Hal ini menandakan bahwa harapan peternak ayam broiler mengenai atribut pelayanan yang diberikan oleh PT. X secara umum, masih berada dibawah kenyataan yang diterima oleh peternak. Dengan kata lain, kinerja yang diberikan oleh PT. X dalam memberikan pelayanan pada peternak ayam broiler masih belum memberikan kesesuaian 100 % antara harapan dan kepuasan peternak.

#### Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan (Harapan) Dan Kepuasan Peternak Plasma PT. X Di Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa

Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai rata-rata pada tingkat kepentingan (harapan) peternak lebih tinggi dari pada nilai rata-rata tingkat kepuasan peternak. Berdasarkan hasil perhitungan, diketahui atribut kesesuaian waktu panen memiliki nilai gap terbesar yaitu -0,86 dan atribut ketepatan waktu penyediaan sapronak memiliki nilai gap plus (sesuai) yaitu 0,14. Sedangkan nilai rata-rata kepentingan dari rata-rata kepentingan semua atribut adalah 4,27 dan nilai rata-rata kinerja yang diperoleh dari rata-rata kepuasan semua atribut adalah 3,81.

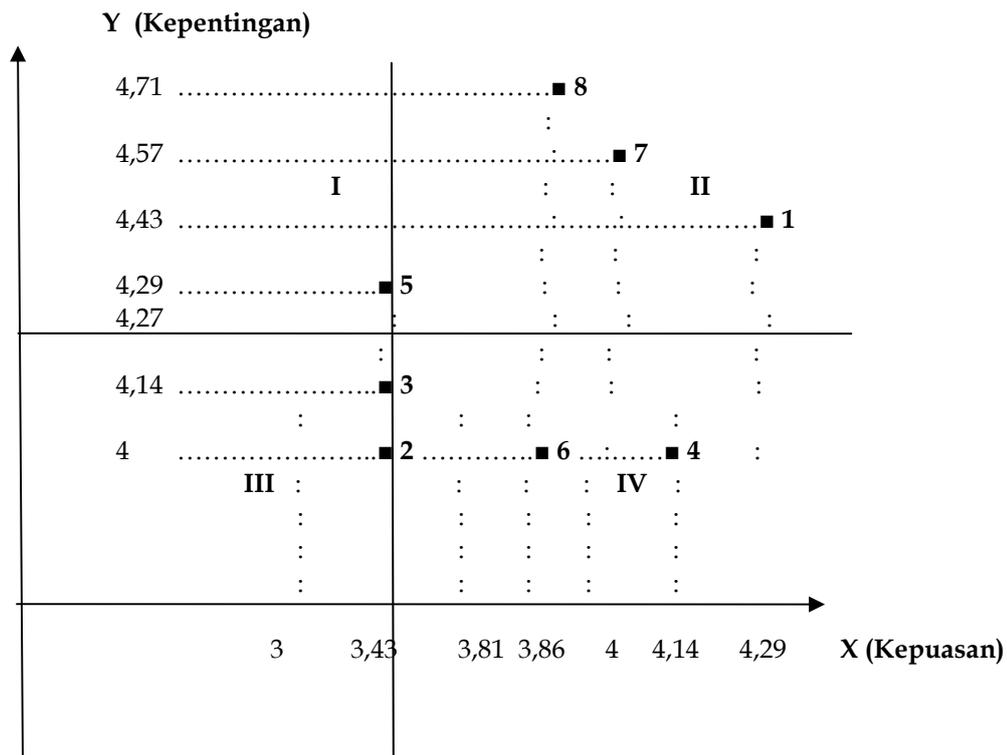
Tabel 4. Rata-Rata Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan PT. X di Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa

No	Atribut Pelayanan PT. X	Rata-Rata Tingkat Kepuasan (Xi)	Rata-Rata Tingkat Kepentingan (Yi)	Nilai Gap (-/+)
1	Kualitas Sapronak	4,29	4,43	-0,14
2	Kesesuaian Harga Kontrak	3,43	4,14	-0,57
3	Kesopanan Pegawai Penyedia Sapronak	3,43	4,14	-0,71

4	Ketepatan Waktu Penyediaan Sapronek	4,14	4	0,14
5	Kesesuaian Waktu Panen	3,43	4,29	-0,86
6	Ketepatan Waktu Pembayaran	3,86	4	-0,14
7	Pengetahuan Pegawai Tentang Produk	4	4,57	-0,57
8	Respon Terhadap Keluhan	3,86	4,71	-0,85
<b>Total</b>		<b>30,44</b>	<b>34,14</b>	<b>-3,7</b>
<b>Rata-Rata (Xi)</b>		<b>3,81</b>	<b>4,27</b>	<b>-0,46</b>

Sumber : Data Primer Yang Telah Diolah, 2015

Penilaian rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan selanjutnya diplotkan pada diagram kartesius yang terdiri dari empat kuadran, yaitu kuadran I (Prioritas utama), kuadran II (Pertahankan prestasi), kuadran III (Prioritas rendah) dan kuadran IV (Berlebihan). Dengan metode IPA yang menjadi sasaran utama adalah kuadran I, dimana pada kuadran ini memuat atribut-atribut pelayanan oleh perusahaan inti yang dianggap penting oleh peternak plasma akan tetapi pada kenyataannya belum sesuai dengan harapan peternak karena kinerjanya masih dinilai kurang baik. Berikut akan disajikan diagram kartesius analisis tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada Gambar 12.



Gambar 1. Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan Peternak Plasma Terhadap Atribut Pelayanan PT. X Di Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa

#### 1. Kuadran I

Atribut yang berada pada kuadran I adalah atribut yang dianggap Penting oleh peternak plasma, namun pelayanannya masih belum sesuai dengan harapan peternak. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan secara terus-menerus oleh perusahaan inti sehingga

atribut pelayanan pada kuadran ini dapat ditingkatkan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Penilaian peternak mengenai kesesuaian waktu panen

#### 2. Kuadran II

Atribut yang termasuk dalam kuadran II merupakan atribut pelayanan yang dianggap penting oleh peternak plasma, dan perusahaan inti telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan peternak. Untuk itu wajib dipertahankan, dan dinilai sangat penting dan sangat memuaskan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Penilaian peternak mengenai kualitas sapronak
- Penilaian peternak mengenai pengetahuan pegawai tentang produk
- Penilaian peternak mengenai respon terhadap keluhan

#### 3. Kuadran III

Atribut pada kuadran III merupakan atribut yang dirasa kurang diperlukan oleh peternak plasma dan kinerjanya dinilai masih rendah. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Penilaian peternak mengenai kesesuaian harga kontrak
- Penilaian peternak mengenai kesopanan pegawai penyedia sapronak

#### 4. Kuadran IV

Atribut yang terdapat pada kuadran IV merupakan atribut yang dianggap kurang diperlukan oleh peternak plasma, namun kinerjanya sangat baik dan dianggap berlebihan. Namun lebih baik jika perusahaan inti tetap mempertahankannya, sehingga perusahaan inti memiliki keunggulan dengan memberikan kinerja lebih dari harapan peternak. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Penilaian peternak mengenai ketepatan waktu penyediaan sapronak
- Penilaian peternak mengenai ketepatan waktu pembayaran

### KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian analisis tingkat kepuasan peternak plasma ayam ras broiler terhadap kinerja pelayanan PT. X di Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan peternak plasma ayam broiler terhadap atribut pelayanan PT. X di Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa yaitu :
  - a. Secara Kumulatif, atribut ketepatan waktu penyediaan sapronak memiliki nilai kesesuaian tertinggi dan sudah sesuai dengan harapan peternak yaitu dengan persentase 103,57 %, sedangkan atribut kesesuaian waktu panen memiliki nilai kesesuaian terkecil dan masih belum memberikan kesesuaian 100 % antara harapan dan kepuasan peternak, yaitu dengan persentase 80 %.
  - b. Secara Umum, kinerja yang diberikan oleh PT. X dalam memberikan pelayanan pada peternak ayam broiler masih belum memberikan kesesuaian 100 % antara harapan dan kepuasan peternak, yaitu dengan nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 89,32%.
2. Atribut pelayanan yang perlu mendapat perhatian khusus oleh perusahaan inti guna pemenuhan kebutuhan dan keinginan peternak berada pada kuadran I yaitu atribut kesesuaian waktu panen yang memiliki nilai gap terbesar yaitu -0,86. Sedangkan atribut dirasa kurang perlu dimaksimalkan pelayanannya dan kinerjanya masih dinilai rendah oleh peternak berada pada kuadran III yaitu atribut kesesuaian harga kontrak dan kesopanan pegawai penyedia sapronak dengan nilai gap masing-masing sebesar -0,57 dan -0,71.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, W. 2004. *Tujuh Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di UPT Balai Kesehatan Hewan dan Ikan Propinsi DKI Jakarta*. Universitas Indonesia, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Departemen Ilmu Administrasi Program Pascasarjana.
- Amrun, M. 2012. *Arti Kata Peternakan*. <https://muhamadamrun.wordpress.com/2012/07/26/arti-kata-peternakan/>, diakses tanggal 8 Agustus 2015.
- Anonim<sup>a</sup>. 2014. *Prospek Usaha Ayam Broiler (Pedaging)*. <http://www.ayam-serama.com/2014/07/prospek-usaha-ayam-broiler-pedaging.html>, diakses tanggal 8 Agustus 2015.
- Anonim<sup>b</sup>. 2012. *Langkah-Langkah Analisis Importance Performance Analysis (IPA)*. <http://dataolah.blogspot.com/2012/08/langkah-langkah-analisis-importance.html>, diakses tanggal 8 Agustus 2015.
- Ariyoso. 2009. *Metode IPA*. <https://ariyoso.wordpress.com/2009/12/15/konsep-importance-performance-analysis/>, diakses tanggal 8 Agustus 2015.
- Basri, E.W. 2013. *Analisis Tingkat Kepuasan Peternak Plasma Ayam Broiler Dalam Penentuan Isi Kontrak Kerjasama Dan Harga Di Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros*. Skripsi. Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Basri, S. 2011. *Analisis Kuadran Harapan dan Persepsi Publik*. <http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/analisis-deskriptif-dengan-importance.html>, diakses tanggal 8 Agustus 2015.
- Creven, D.W.1996. *Pemasaran Strategis*, edisi ke-4. Jilid 1. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Dahlan, A. 2013. *Analisis Kepuasan Peternak Plasma Ayam Broiler Terhadap Penyediaan Sapronek Sistem Kemitraan Di Desa Pasippo Kecamatan Palakka Kabupaten Bone*. Skripsi. Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Hafsah, M.J. 1999. *Kemitraan Usaha, Konsepsi dan Strategi*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Insani, L.B. 2011. *Kajian tingkat kepuasan peternak plasma terhadap pelaksanaan kemitraan ayam broiler (studi kasus: kemitraan pt anugrah sentosa abadi di provinsi lampung tahun 2011)*. Vol.1. No.1. Hal.1-8. Jurnal Mahasiswa Peternakan. Fakultas Peternakan Universitas Tulang Bawang. Lampung.
- Kotler, P. 1997. *Marketing Management*. Ninth Edition. rentice Hall. Inc. New Jersey.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Prenhallindo. Jakarta.
- Kusdianawati. 2012. *Analisis Kepuasan Peternak terhadap Pelayanan Kesehatan Hewan Dinas Peternakan Di Desa Timurung Kecamatan Palakka Kabupaten Bone*. Skripsi. Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Muhamad, R. 2008. *Panduan Beternak Ayam Pedaging*. Penebar Swadaya. Jakarta
- Murtidjo, B. A. 1987. *Pedoman Beternak Ayam Broiler*. Kanisius. Yogyakarta.

- Nizam, M. 2013. *Analisis Pendapatan Peternak Ayam Broiler Pada Pola Kemitraan Yang Berbeda Di Kecamatan Telluatiinge Kabupaten Bone*. Skripsi. Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Palmarudi dan K. Kasim. 2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Peternak Dalam Pelaksanaan Kemitraan Usaha Peternakan Ayam Ras Pedaging Di Sulawesi Selatan : Studi Kasus Di Kabupaten Maros*. Vol.2. No.1. Hal.50-59. *Jurnal Ilmu Dan Teknologi Peternakan*. Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Pramudiyati, Y.S. dan J. Efendi. 2009. *Petunjuk Teknis Beternak Ayam Ras Pedaging (Broiler)*. Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP). Sumatera Selatan.
- Ratminto dan A. Septiwinarsi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Penebar Swadaya. Jakarta.
- Ridwan, M. 2006. *Integrasi model ipa dan pgcv's indeks sebagai alat analisis sederhana untuk penilaian kinerja produk industri kecil makanan khas tradisional dangke (studi kasus dangke sapi dan kerbau di kab. enrekang sulawesi selatan)*. Vol.13. No.2. Hal.161-167. *Jurnal Protein*. Jurusan Sosial Ekonomi Peternakan Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Setyono, D. J. dan M. Ulfah. 2011. *7 Jurus Sukses Menjadi Peternak Ayam Ras Pedaging*. Penebar Swadaya. Jakarta.
- Sinaga. 2011. *Masalah Hukum Dalam Perjanjian Kemitraan Inti Plasma Perkebunan Kelapa Sawit (Studi Kasus Pada Pt. Shm Dengan Koperasi Pgh) Dan Tindakan Notaris Dalam Menghadapi Perjanjian Kemitraan Inti Plasma Dalam Perkebunan Kelapa Sawit*. Tesis Program Studi Magister Kenotariatan Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Jakarta.
- Supranto, J. 2001. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Umar, H. 2000. *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*. Kerjasama Jakarta business Research Centre (JBRC) dan PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Umar. 2000. *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Yusfi. 2013. *Pelayanan Secara Umum*. <http://yusfimembaca.blogspot.com/2013/01/pelayanan-secara-umum-pelayanan-dapat.html>, diakses tanggal 8 Agustus 2015.
- Zeithaml, V. Adam and M. J. Bitner. 1996. *Service Marketing*. Mc Graw-Hill Company. Inc. United Sates of America.