

## **Evaluasi Layanan Jasa di Pusat Pemotongan Hewan di Banyumelek, Kabupaten Lombok Barat**

*Evaluation of Services at Slaughtering Center in Banyumelek, West Lombok Regency*

**Risqi Firdaus Setiawan\* dan Nisa Hafi Idhoh Fitriana,**

<sup>1</sup> Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

\*email korespondensi: [risqi.f.agribis@upnjatim.ac.id](mailto:risqi.f.agribis@upnjatim.ac.id)

### **Info Artikel**

Diajukan: 20 Agust 2022  
Diterima: 1 Okt 2022  
Diterbitkan: 22 Jan 2023

### **Abstract**

This study aims to analyze the suitability of service activity activities with the Standard Operating Procedure (SOP) to analyze the influence of infrastructure, professionalism of workers, and speed of service on service quality according to service users, as well as formulate efforts to improve service quality at RPH Banyumulek, West Lombok Regency. The data used in this study are primary data from field observations and interviews with the help of questionnaires and secondary data from Banyumulek RPH and other studies. The samples used were 30 service users. Methods of analysis using descriptive qualitative and SEM-PLS. The results showed that 88.9% of service activities were by the SOP, so they were at a high level of compliance. Of the three variables analyzed, infrastructure and service speed positively and significantly affect the service quality of Banyumulek RPH services. Meanwhile, the variable of worker professionalism has no significant impact on service quality according to service users.

### **Keyword:**

Services; slaughterhouses; standard operating procedures.

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesesuaian aktivitas pelayanan jasa dengan Standard Operating Procedure (SOP) menganalisis pengaruh sarana prasarana, profesionalitas pekerja, dan kecepatan pelayanan terhadap kualitas pelayanan menurut pengguna jasa, serta merumuskan upaya-upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan jasa di RPH Banyumulek Kabupaten Lombok Barat. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dari observasi lapang dan wawancara dengan bantuan kuesioner serta data sekunder yang berasal dari RPH Banyumulek dan penelitian lainnya. Sampel yang digunakan sebanyak 30 pengguna jasa. Metode analisis menggunakan deskriptif kualitatif dan SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 88,9% aktifitas pelayanan jasa telah sesuai dengan SOP sehingga berada pada tingkat kepatuhan yang tinggi. Dari tiga variabel yang dianalisis, variabel sarana prasarana dan kecepatan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan jasa RPH Banyumulek. Sedangkan variabel profesionalitas pekerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan jasa menurut pengguna jasa.

### **Kata Kunci:**

Pelayanan jasa; rumah potong hewan; standard operating procedure.

## PENDAHULUAN

Sub sektor peternakan merupakan penyedia protein dari hewan yang digunakan untuk bahan baku industri maupun konsumsi rumah tangga. Konsumsi pangan berprotein akan meningkatkan status gizi pada masyarakat (Muhami, M., & Haifan, M. 2019). Protein merupakan komponen bahan kering yang terbesar dari daging. Nilai nutrisi daging yang tinggi disebabkan karena daging mengandung asam-asam amino esensial yang lengkap dan seimbang (Lita, M., & Gaznur, Z. M. 2023).

Data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat menyebutkan pada tahun 2020, produksi daging sapi memiliki jumlah produksi terbanyak dibandingkan dengan produksi daging lima tahun terakhir. jumlah produksi daging sapi tahun 2018 menurun dari tahun sebelumnya menjadi 9,908.7 ton. Sedangkan pada tahun 2019 dan 2020, jumlah produksi daging sapi meningkat menjadi 10.626,9 ton dan 40.156 ton. Permintaan pangan hewani yang terus bertambah menyebabkan pemerintah mempunyai kebijakan dalam penyediaan pangan asal hewan di Indonesia dengan didasarkan atas pangan yang aman, sehat, utuh dan halal atau lebih dikenal dengan ASUH (Dir. Kesmavet, 2003). Untuk melaksanakan kebijakan dari pemerintah dalam penyediaan pangan asal hewan dengan didasarkan ASUH, RPH maupun TPH menyediakan layanan jasa kepada konsumen dalam penyembelihan ternak. Masing-masing RPH membuat Standard Operating Procedure (SOP) pelayanan jasa sebagai pedoman dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Gaznur, Z. M., et. al., 2017).

RPH di Pulau Lombok yang telah memiliki SOP adalah RPH Banyumulek. RPH Banyumulek menyediakan pelayanan jasa bagi pengguna jasa yang ingin menyembelih sapi. Keyakinan konsumen mengenai layanan yang diterima merupakan persepsi terhadap kualitas pelayanan. Persepsi konsumen atau pengguna jasa dapat diukur melalui beberapa variabel seperti sarana prasarana, profesional dari penyedia layanan dan kecepatan saat memberikan pelayanan jasa. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian tentang analisis pelayanan jasa di rumah Potong Hewan Banyumulek Kabupaten Lombok Barat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Rumah Potong Hewan Banyumulek Kabupaten Lombok Barat yang beralamat di Jalan Raya Banyumulek Desa Lelede Kecamatan Kediri Lombok Barat. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner dilakukan dengan menggunakan metode Accidental Sampling. Menurut Cohen (2007) ada jumlah batas minimal sampel yang harus diambil oleh peneliti yaitu sebanyak 30 sampel. Jumlah objek utama (unit sampel) penelitian ini ditentukan sebanyak 30 responden pengguna jasa Rumah Potong Hewan Banyumulek. Data yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara observasi dan wawancara dengan bantuan kuesioner. Sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai literature terkait yang menunjang penelitian ini.

### Analisis Deskriptif Kualitatif

Analisis deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi kesesuaian keadaan dan aktivitas pada pelayanan jasa di RPH Banyumulek dengan SOP. Hasil analisis kesesuaian kegiatan pelayanan jasa dengan SOP kemudian akan dihitung persentasenya. Selanjutnya persentase tersebut dilihat masuk dalam kategori tingkat kepatuhan rendah, sedang atau tinggi (Sylvia Herlina, 2014)

Kategori kepatuhan :	0% - 33,33%	= Rendah
	> 33,33% - 66,66%	= Sedang
	> 66,66% - 100%	= Tinggi

### Analisis Structural Equation Modeling dengan Partial Least Square

Analisis tujuan kedua pada penelitian ini menggunakan analisis SEM dengan PLS merupakan suatu teknik alternatif pada analisis SEM dimana data yang dipergunakan tidak harus berdistribusi normal multivariat.

Model Struktural (inner model)

$$\eta_j = \sum_i \beta_{ji} \eta_i + \sum_b \gamma_{jb} \xi_b + \zeta_j$$

Dimana  $\gamma_{jb}$  (dalam bentuk matriks dilambangkan dengan  $\Gamma$ ) adalah koefisien jalur yang menghubungkan variabel laten endogen ( $\eta$ ) dengan eksogen ( $\xi$ ). Sedangkan  $\beta_{ji}$  (dalam bentuk matriks dilambangkan dengan  $\beta$ ) adalah koefisien jalur yang menghubungkan variabel laten endogen ( $\eta$ ) dengan endogen ( $\eta$ ); untuk range indeks  $i$  dan  $b$ . Parameter  $\zeta_j$  adalah variabel *inner residual*.

Model Pengukuran (outer model)

$$x = \Lambda x \xi + \delta \quad y = \Lambda y \eta + \varepsilon$$

Di mana  $x$  dan  $y$  adalah indikator untuk variabel laten eksogen ( $\xi$ ) dan endogen ( $\eta$ ). Sedangkan  $\Lambda x$  dan  $\Lambda y$  merupakan matriks loading yang menggambarkan seperti koefisien regresi sederhana yang menghubungkan variabel laten dengan indikatornya. Residual yang diukur dengan  $\delta$  dan  $\varepsilon$  dapat diinterpretasikan sebagai kesalahan pengukuran atau noise.

**Tabel 1.** Kriteria Penilaian Evaluasi Model PLS

Kriteria	Uraian
<b>Evaluasi Model Pengukuran Reflektif</b>	
<i>Loading Factor Composite Realibility</i>	Nilai loading factor diatas 0.50 Composite realibility mengukur internal consistency dan nilainya harus diatas 0.60
Average Variance Extracted (AVE)	Nilai AVE harus diatas 0,50
Validitas Diskriminan	Nilai akar kuadrat dari AVE harus lebih besar daripada nilai korelasi antar variabel laten
<b>Evaluasi Model Struktural</b>	
Estimasi Koefisien Jalur	Nilai estimasi untuk hubungan jalur dalam model struktural harus signifikan. Nilai signifikansi ini dapat diperoleh dengan prosedur bootstrapping (>1.96 pakai alpha 5%).
R-square untuk variable laten endogen	Hasil R-square sebesar 0.19, 0.33 dan 0.067 untuk variabel laten endogen dalam model struktural mengindikasikan bahwa model “lemah”, “moderat”, dan “substansial”

Sumber: Ghazali (2008)

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah Potong Hewan Banyumulek adalah salah satu rumah potong hewan ruminansia yang berada di Lombok Barat tepatnya berada di Jalan Raya Banyumulek Desa Lelede Kecamatan Kediri Lombok Barat. RPH Banyumulek berdiri pada tahun 2000 dan diresmikan pada tanggal 17 Agustus 2002 oleh gubernur NTB yaitu Drs. H. Harun Al Rasyid, MSi. RPH

Banyumulek berada dibawah naungan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Nusa Tenggara Barat.

SOP pelayanan jasa RPH Banyumulek memiliki 9 poin aktivitas. Dari 9 poin SOP pelayanan jasa, terdapat 1 poin yaitu pada SOP nomor 6 yang pelaksanaannya tidak sesuai dengan SOP dan 8 poin SOP pelaksanaannya telah sesuai. Dibawah ini merupakan tabel kesesuaian kegiatan pelayanan jasa.

**Tabel 2.** Kesesuaian Kegiatan dengan SOP Pelayanan Jasa RPH Banyumulek

No	Aktivitas	Pelaksana	Output	Sesuai
1	Jagal/ Pengusaha/ Perorangan membawa ternak	Pengusaha/ Perorangan/ Jagal		v
2	Petugas RPH menampung ternak dikandang penampungan	Petugas RPH/ Dokter Hewan	Ternak Potong	v
3	Petugas memeriksa ternak yang akan dipotong	Petugas RPH/ Dokter Hewan	Ternak Potong	v
4	Ternak dinyatakan sehat langsung dibawa ke tempat pemotongan untuk dipotong dan jika ternak dinyatakan sakit ditunda pemotongannya	Juru Sembelih	Ternak Potong	v
5	Ternak yang sudah dipotong dilakukan pemeriksaan organ dalam (cacing hati) dan jika dinyatakan baik dibawa kepasar/ konsumen	Petugas RPH/ Dokter Hewan/ Meat Inspector	Daging segar, sehat	v
6	Jika organ dalam terinfeksi cacing hati, organ tersebut 20% dimusnahkan	Petugas RPH/ Dokter Hewan/ Meat Inspector	Organ dalam ternak yang terinfeksi	x
7	Ternak dinyatakan sakit maka: 1. Boleh dipotong tetapi ditunda pemotongannya karena hewan harus disembuhkan terlebih dahulu dari sakit 2. Boleh dipotong tetapi harus pada malam hari dan dagingnya harus dilayukan semalam (penyakit Surra)	Petugas RPH/ Dokter Hewan	Ternak potong	v
8	Ternak yang sudah sehat dibawa ketempat pemotongan untuk dipotong	Juru Sembelih	Ternak potong	v
9	1. Tidak boleh dipotong dan hewan harus segera dimusnahkan (Anthrax dan Radang Paha) 2. Betina produktif	Petugas RPH/ Dokter Hewan	Daging dan lainnya	v

Sumber: Data Diolah, 2022

Jika dipresentasikan maka kesesuaian pelaksanaan SOP pelayanan jasa yaitu sebesar 88,9% dan sebesar 11,1% pelaksanaan pelayanan jasa tidak sesuai dengan SOP. Menurut interval kepatuhan SOP yang telah dibuat yaitu kategori kepatuhan : 0% - 33,33% (rendah),

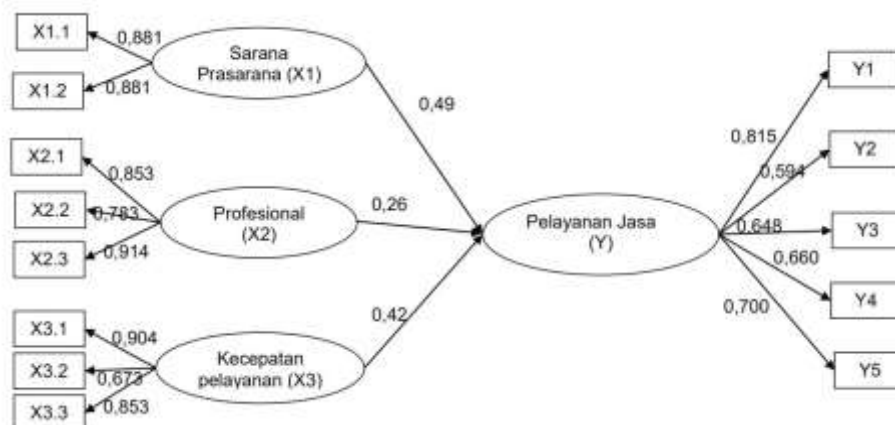
>33,33% - 66,66% (sedang), >66,66% - 100% (tinggi). Maka tingkat kepatuhan pelaksanaan SOP pelayanan jasa berada pada tingkat kepatuhan yang tinggi.

Poin keenam menyatakan bahwa jika organ dalam terinfeksi cacing hati, organ tersebut 20% dimusnahkan. Pada praktiknya hati sapi yang terinfeksi cacing fasciola tidak dapat dikonsumsi sehingga hati harus dibuang seluruhnya. Hati yang terinfeksi cacing fasciola tidak diperbolehkan untuk dikonsumsi. Cacing dapat berkembangbiak pada tubuh manusia dan menjadikan manusia sebagai inangnya. Dokter hewan menuturkan meski bagian hati yang terdapat cacing fasciola telah dihilangkan, resiko bahaya mengkonsumsi hati sapi tersebut tetap ada karena bisa jadi masih terdapat telur cacing didalam organ tersebut.

### Pelayanan Jasa RPH Banyumelek

Karakteristik pengguna jasa RPH Banyumulek yaitu ternak yang disembelih sebanyak 80% dibeli dari peternak lain. Biasanya pada hari biasa pengguna jasa membeli ternaknya dipasar hewan. Tetapi karena adanya pandemi Covid 19, pasar hewan ditutup sehingga pengguna jasa membeli ternaknya langsung dirumah peternak. Pendapatan responden sebanyak 40% responden menghasilkan pendapatan sebesar Rp. 2.600.000 - Rp. 5.000.000 perbulan. Sebanyak 10% pengguna jasa merupakan usahawan. Sedangkan sebanyak 83,3% pengguna jasa menjual daging dan jeroannya kepada konsumen di pasar. Sebanyak 6,7% pengguna jasa menjual semua daging dan jeroannya kepada pedagang daging lainnya.

### Evaluasi Outer Model



**Gambar 1.** Output Outer Loading

Convergent validity dari model pengukuran dapat dilihat dari korelasi antara skor indikator dengan skor konstruksya (loading factor) dengan kriteria nilai loading factor dari setiap indikator lebih besar dari 0,50 dapat dikatakan valid (Ghozali, 2008). Discriminant validity dinilai dari cross loading pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi variabel laten dengan pokok pengukuran (setiap indikator) lebih besar daripada ukuran variabel laten lainnya maka validitas diskriminan terpenuhi (Firman, A., 2020).

	X1	X2	X3	Y	Type (as defined)	SE	P value
X1.1	(0.881)	-0.115	-0.005	0.228	Reflective	0.118	<0.001
X1.2	(0.881)	0.115	0.005	-0.228	Reflective	0.118	<0.001
X2.1	0.267	(0.853)	0.134	-0.538	Reflective	0.120	<0.001
X2.2	-0.367	(0.783)	-0.141	0.614	Reflective	0.124	<0.001
X2.3	0.066	(0.914)	-0.004	-0.025	Reflective	0.116	<0.001
X4.1	-0.008	-0.046	(0.904)	0.142	Reflective	0.117	<0.001
X4.2	0.486	0.216	(0.673)	-0.624	Reflective	0.131	<0.001
X4.3	-0.375	-0.122	(0.853)	0.343	Reflective	0.120	<0.001
Y1	-0.156	0.282	0.020	(0.815)	Reflective	0.122	<0.001
Y2	-0.465	0.017	0.289	(0.594)	Reflective	0.136	<0.001
Y3	0.204	0.296	-0.234	(0.648)	Reflective	0.132	<0.001
Y4	0.135	-0.409	-0.080	(0.660)	Reflective	0.132	<0.001
Y5	0.260	-0.231	0.023	(0.700)	Reflective	0.129	<0.001

**Gambar 2.** Discriminant Validity

Variabel dinyatakan reliabel jika nilai composite reliability dan Cronbach alpha di atas 0.70. Nilai batas 0,7 keatas berarti dapat diterima dan diatas 0,8 dan 0,9 berarti sangat memuaskan (Sofyan dan Kurniawan, 2011).

**Tabel 3.** Composite Reliability

Uji	X1	X2	X3	Y	Kriteria	Keterangan
Composite Reliability	0.875	0.888	0.855	0.816	> 0,7 ≥ 0,5 baik	Reliabel
Cronbach's alpha	0.713	0.809	0.742	0.716	≥ 0,3 Cukup	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2022

### Evaluasi Inner Model

**Tabel 4.** Hasil Output Model fit and Quality Indices

Keterangan	Nilai	Kriteria diterima
Average path coefficient (APC)	0,390, P = 0,004	≤ 0.05
Average R-Squared (ARS)	0,783, P < 0,001	≤ 0.05
Average adjusted R-square (AARS)	0.783, P < 0,001	≤ 0.05
Average block VIF (AVIF)	1,292	Acceptable if ≤ 5, ideally ≤ 3,3
Average full collinearity (AFVIF)	2,091	Acceptable if ≤ 5, ideally ≤ 3,3
Tenenhaus GoF (GoF)	0,719	Small ≥ 0, medium ≥ 0.25, large ≥ 0.36
Sympson's paradox ratio (SPR)	1	1
R-Squared contribution ratio (RSCR)	1	1
Statistical suppression ratio (SSR)	1	≥ 0.7
Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)	1	≥ 0.7

Sumber: Data diolah, 2022



Uji kecocokan model struktural (inner model) terdapat 3 indeks pengujian, yaitu average path coefficient (APC), average R-squared (ARS) dan average varians factor (AVIF) dengan kriteria APC dan ARS diterima dengan syarat  $p\text{-value} < 0,05$  dan AVIF lebih kecil dari 5 (Sholihin dan Ratmono, 2013).

### Pengujian Hipotesis

- H1: Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel sarana prasarana terhadap pelayanan jasa RPH Banyumulek  
H2: Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel profesionalitas pekerja terhadap pelayanan jasa RPH Banyumulek  
H3: Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kecepatan pelayanan terhadap pelayanan jasa RPH Banyumulek

**Tabel 5. Pengujian Hipotesis**

Hipotesis	Path Coefficiens	Effect Size	P=value s	Kriteria	Keterangan
Composite Reliability	0.875	0.888	0.855	$> 0,7 \geq$	Reliabel
Cronbach's alpha	0.713	0.809	0.742	$\geq 0,3$ Cukup	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2022

### Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa

RPH Banyumulek memiliki fasilitas yang seperti kandang penampungan, kandang karantina, bangunan utama penyembelihan, gangway, dan restraining box. Kandang penampungan dan bangunan utama harus dibersihkan secara berkala karena digunakan setiap hari. Alat-alat yang telah rusak seperti mesin vacuum dan mesin sterilisasi kemasan disingkirkan atau jika diperlukan diganti dengan yang baru.

RPH diharapkan dapat mempertahankan sistem yang diterapkan yaitu *line slaughter system*. Sistem ini lebih higienis dibandingkan dengan sistem yang digunakan RPH tradisional karena hampir seluruh pekerjaan pada sistem RPH modern dilakukan dengan menggantung karkas pada rel (Saputra, H. S., et. al., 2015). Mempertahankan penggunaan alat modern seperti Automatic Cattle Splitter, katrol listrik, skinning cradle, pisau, dan rail system.

Pada SOP poin 6 dituliskan bahwa jika dalam organ dalam terinfeksi cacing hati, organ tersebut 20% dimusnahkan. Pada kenyataan/ prakteknya hati yang terinfeksi cacing akan dimusnahkan secara keseluruhan. Dalam hal ini pengelola sebaiknya menentukan mana cara yang tepat antara SOP atau prakteknya. SOP tidak menjelaskan bagian yang harus diperiksa dan langkah-langkah cara pemeriksaan antemortem maupun postmortem.

Kecepatan pelayanan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha. RPH harus mempertahankan kecepatan pelayanan jasa yang telah dilakukan. Petugas atau karyawan selalu sigap pada sapi yang tiba di RPH (Alawiah, H., et. al., 2022). Sapi yang datang akan disembelih dan diproses keesokan harinya sehingga pengguna jasa dapat mengambil produknya besok pagi setelah sapi masuk kandang penampungan. Karyawan juga menjaga hubungan baik dengan pengguna jasa.

### KESIMPULAN

Tingkat kesesuaian pelaksanaan SOP pelayanan jasa yaitu sebesar 88,9% dan sebesar 11,1% pelaksanaan pelayanan jasa tidak sesuai dengan SOP. Tingkat kepatuhan pelaksanaan

SOP pelayanan jasa berada pada tingkat kepatuhan yang tinggi. Variabel sarana prasarana memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan jasa. Variabel profesionalitas pekerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan jasa. Variabel kecepatan pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan jasa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alawiah, H., Ilham, I., & Paramita, M. H. (2022). Efektivitas Dan Kontribusi Retribusi Rumah Potong Hewan Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Gowa. *Jurnal Pabean: Perpajakan, Bisnis, Ekonomi, Akuntansi, Manajemen*, 4(1), 36-48.
- Badan Pusat Statistik Provinsi NTB. (2020). Produksi Daging di Provinsi Nusa Tenggara Barat 2016-2020. Badan Pusat Statistik Provinsi NTB.
- Cohen. (2007). Metode Penelitian dalam Pendidikan. Routledge, Newyork.
- Direktorat Kesmavet, (2003). Kiat milik daging yang aman dan sehat. Direktorat Kesmavet. Ditjen Bina Produksi Peternakan. Departemen Pertanian, Jakarta.
- Firman, A. (2020). Analisis Penentuan Metode Penetapan Tarif Retribusi Rumah Potong Hewan Dalam Pemenuhan Capaian Target Pendapatan Asli Daerah di Kota Bandung. *Mimbar Agribisnis: Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis*, 6(1), 228-237.
- Gaznur, Z. M., Nuraini, H., & Priyanto, R. (2017). Evaluasi penerapan standar sanitasi dan higien di rumah potong hewan kategori II. *Jurnal Veteriner*, 18(1), 107-115.
- Ghozali, Imam. (2008). Structural Equation modelling, edisi II. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hadi, Sutrisno. (1991). Analisis Butir untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Nilai. FP UGM, Yogyakarta.
- Herlina, Sylvia. (2014). Evaluasi Implementasi Standard Operating Procedure (SOP) Penerimaan Kas Pada Devisi Pendidikan Yayasan Sion. Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga.
- Lita, M., & Gaznur, Z. M. (2023). Evaluasi Sistem Pemotongan Ternak dan Kesesuaian Sumber Daya Manusia di Rumah Potong Hewan Lambaro. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pertanian*, 8(2), 288-294.
- Muhami, M., & Haifan, M. (2019). Evaluasi Kinerja Rumah Potong Hewan (RPH) Bayur, Kota Tangerang. *Jurnal IPTEK*, 3(2), 200-208.
- Saputra, H. S., Nuraini, H., Priyanto, R., & Salundik, S. (2015). Kajian Teknis Operasional dan Lingkungan Rumah Potong Hewan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat. *Jurnal Ilmu Produksi dan Teknologi Hasil Peternakan*, 3(2), 89-94.
- Sholihin dan Dwi Ratmono. (2013). Analisis SEM-PLS dengan Warp PLS 3.0. CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Soedjana, Tjeppy D. (2009). RUU Peternakan dan Kesehatan Hewan. Direktur Jendral Peternakan. Departemen Pertanian, Jakarta.
- Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Rumah Potong Hewan Bidang Kesehatan Masyarakat Veteriner Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi NTB
- Yamin, Sofyan dan Heri Kurniawan. (2011). Generasi baru mengolah data penelitian dengan Partial Least Square Path Modeling: Aplikasi dengan Software XLSTAT, SmartPLS, dan VisualPLS. Salemba Infotek, Jakarta.