

Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis

Ivan Ardianto*, Didi Samanhudi, Iriani

Teknik Industri, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Correspondence: ivanardianto35@gmail.com

Received: 16 Juni, 2023 | Accepted: 3 September 2023 | Published: 1 Desember, 2023

Keywords: Keyword

Customer Satisfaction;
Importance
Performance Analysis;
Service Quality

Abstract

This research was conducted to determine which factors are most important in increasing customer satisfaction at Diqqi's lesehan. This includes product and service quality, as well as price. Since the population size was not known in this study, Bernoulli's formula was used to calculate the sample size. A minimum of 100 samples will be used to represent the population. Non-probability sampling is a form of sampling used using purposive sampling method. The data collection method is a survey distributed using Google Forms. Data were analyzed using the Importance Performance Analysis technique. According to the results of this study, the attributes in the first quadrant are those that require hard work to achieve optimal performance. Specifically, for product quality, namely the taste of the food served is delicious (Kprd20), the composition of the drinks served is just right, so it doesn't interfere with health (Kprd12). For service quality performance, namely the speed of serving time (Kpla4), has a large parking area (Kpla1). For price performance, namely the portion of food and drinks according to price (Hrga4), the price of drinks offered is affordable (Hrga2). The results of this study are expected to provide input for the Diqqi lesehan stall in increasing customer satisfaction.

Kata Kunci:

Importance
Performance Analysis;
Kepuasan Pelanggan;
Kualitas Pelayanan

Abstract

Penelitian ini dilakukan untuk menentukan faktor mana yang paling penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada lesehan Diqqi. Hal ini mencakup kualitas produk dan layanan, serta harga. Karena ukuran populasi tidak diketahui dalam penelitian ini, rumus Bernoulli digunakan untuk menghitung ukuran sampel. Sampel yang akan digunakan untuk mewakili populasi adalah minimal sebanyak 100. Pengambilan *non probability sampling* adalah bentuk pengambilan sampel yang digunakan menggunakan metode *purposive sampling*. Metode pengumpulan data adalah survei yang didistribusikan menggunakan *Google Form*. Data dianalisis dengan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis*. Menurut hasil penelitian ini, atribut yang terdapat di kuadran pertama adalah atribut yang membutuhkan kerja keras untuk mencapai kinerja yang optimal. Secara khusus, untuk kualitas produk yaitu rasa makanan yang disajikan nikmat (Kprd20), komposisi minuman yang disajikan pas, sehingga tidak mengganggu kesehatan (Kprd12). Untuk kinerja kualitas pelayanan yaitu kecepatan waktu penyajian (Kpla4), memiliki area parkir yang luas (Kpla1). Untuk kinerja harga yaitu porsi makanan dan minuman sesuai dengan harga (Hrga4), harga minuman yang ditawarkan terjangkau (Hrga2). Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi warung lesehan Diqqi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

PENDAHULUAN

Salah satu strategi untuk memerangi persaingan di bidang kuliner adalah dengan mengedepankan kepuasan konsumen. Perusahaan dalam hal ini harus mampu memperhatikan apa yang dianggap penting oleh konsumen. (Yudha et al., 2022). Meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan salah satu strategi untuk melawan persaingan di bidang kuliner. Dalam hal ini, pelaku bisnis harus mampu memperhatikan apa yang menjadi keinginan konsumen secara signifikan (Razak, 2019). Istilah "kepuasan pelanggan" digunakan untuk menggambarkan tingkat kebahagiaan atau ketidakpuasan konsumen terhadap suatu produk setelah membandingkan kinerja aktual (hasil) dengan harapan mereka. (Kukuh Familiar, 2015). Evaluasi keseluruhan dari pengalaman pembelian dan konsumsi produk atau layanan dikenal sebagai kepuasan pelanggan (Jentrasaswin et al., 2018). Dalam bisnis kepuasan pelanggan merupakan aspek yang sangat penting, terutama mengingat persaingan bisnis yang semakin ketat. dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasarnya.

Masa depan industri kuliner dipenuhi dengan rintangan yang sulit dan persaingan yang ketat. Salah satunya yaitu warung lesehan Diqqi yang berlokasi di Sidoarjo. Lesehan Diqqi menawarkan berbagai macam varian menu makanan dan minuman. Selain itu terdapat juga kolam pancing ikan gurami, ikan patin, ikan nila. Seperti bisnis kuliner lainnya, warung lesehan Diqqi juga dihadapkan dengan tantangan dalam menjaga kepuasan pelanggan. pendapatan warung lesehan Diqqi pada tahun 2021 hingga 2021 terjadi penurunan sebesar 6,07% atau sebesar Rp101.850.000. Situasi ini menjadi sesuatu yang perlu di perhatikan oleh warung lesehan Diqqi karena terjadinya penurunan pendapatan. Hal ini menunjukkan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kualitas produk, kualitas layanan, dan harga. Ketika kesan pelanggan terhadap suatu layanan dibandingkan dengan apa yang mereka harapkan dari layanan tersebut, kita dapat mempelajari faktor apa yang berkontribusi terhadap kepuasan mereka secara keseluruhan (Siswadi, SE., MM, 2020). Harga merupakan faktor penting dalam penjualan dan berpengaruh pada kepuasan pelanggan.(Ariyanti et al., 2022). Kualitas produk didefinisikan sebagai perpaduan fitur yang memiliki kemampuan untuk memenuhi keinginan konsumen dan memberikan kepuasan pelanggan berdasarkan fungsi produk dan tidak memiliki kesalahan atau cacat apapun (Moko, 2021). Kualitas produk adalah salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. (Imron, 2019). Upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pelanggan, serta ketepatan dalam melayani mereka, keduanya dianggap sebagai aspek kualitas layanan. (Ibrahim & Thawil, 2019). Kualitas layanan sangat penting karena diperlukan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen (Hapsari et al., 2021). Komponen penting dari bauran pemasaran yaitu harga karena harga merupakan terkait langsung dengan keuntungan perusahaan (Riyanti, 2015).

Menurut penelitian sebelumnya (Jentrasaswin et al., 2018), jika sebuah perusahaan ingin meningkatkan kepuasan pelanggan dengan penawarannya, perlu mengumpulkan data tentang seberapa banyak pelanggan menyukai produk dan layanan mereka dan kemudian membandingkan angka tersebut dengan seberapa baik perusahaan tersebut melakukan secara keseluruhan. Perbedaan dari penelitian terdahulu dalam konteks penelitian, penelitian ini berfokus pada warung lesehan Diqqi sebagai objek penelitian. Perbedaannya dengan penelitian terdahulu dapat terletak pada konteks atau objek penelitian yang berbeda. Penelitian terdahulu

fokus pada jenis usaha atau sektor yang berbeda. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini melihat pengaruh harga, kualitas layanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Terlepas dari kenyataan bahwa faktor-faktor ini telah diperiksa di masa lalu, penekanan pada kolam pemancingan dan warung lesehan menambah dimensi baru dalam hal produk, layanan, dan harga yang unik di sektor ini. Mencari tahu aspek kualitas produk, kualitas layanan, dan harga mana yang paling penting dalam memastikan kepuasan pelanggan di warung pemancingan Diqqi dan warung lesehan menjadi tujuan utama dari penelitian ini. Karena itulah (Indrasari, 2019) mengklaim. Kebahagiaan pelanggan dapat langsung dikaitkan dengan harga, kualitas layanan, dan kualitas produk. Sehubungan dengan hal tersebut, diperlukan studi yang menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA). Teknik ini digunakan untuk mengidentifikasi aspek yang paling penting dari suatu produk atau layanan dari perspektif pelanggan. (Immanuel & Setiawan, 2020).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk menguji hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga. Karena jumlah populasi yang akan diteliti tidak diketahui, ukuran sampel dihitung dengan menggunakan rumus Bernoulli (Kristiana, 2018). Rumus Bernoulli digunakan untuk sampai pada ukuran sampel yang dihitung 96,04. Setidaknya 97 balasan diperlukan untuk dianggap sebagai representasi keseluruhan yang dapat diandalkan. 100 pelanggan dari warung lesehan Diqqi berpartisipasi dalam survei ini. Pengambilan *non probability sampling* adalah bentuk pengambilan sampel yang digunakan menggunakan metode *purposive sampling*. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner formulir Google, dengan pertanyaan yang disesuaikan dengan faktor-faktor yang diselidiki. *Importance Performance Analysis* adalah proses yang digunakan untuk menganalisis data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Data tribut kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga yang digunakan untuk data kuesioner adalah sebagai berikut :

Tabel:1
Atribut kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga

Variabel	Atribut	Keterangan
Kualitas Produk	Kprd1	Minuman yang dihidangkan memiliki rasa yang khas.
	Kprd2	Makanan yang dihidangkan memiliki rasa yang khas.
	Kprd3	Makanan yang ditawarkan bervariasi.
	Kprd4	Minuman yang ditawarkan bervariasi.
	Kprd5	Makanan yang disajikan berkualitas baik dan selalu dalam kondisi segar.
	Kprd6	Minuman yang disajikan berkualitas baik dan selalu dalam kondisi segar.

Variabel	Atribut	Keterangan
Kualitas Pelayanan	Kprd7	Makanan dan minuman disajikan menggunakan kemasan yang kuat dan tidak mudah tumpah.
	Kprd8	Makanan dan minuman tidak mudah basi.
	Kprd9	Makanan yang disiapkan sesuai dengan spesifikasi yang disediakan.
	Kprd10	Minuman yang disiapkan sesuai dengan spesifikasi yang disediakan.
	Kprd11	Komposisi makanan yang disajikan pas, sehingga tidak mengganggu kesehatan
	Kprd12	Komposisi minuman yang disajikan pas, sehingga tidak mengganggu kesehatan
	Kprd13	Tampilan makanan yang menarik secara estetika.
	Kprd14	Tampilan minuman yang menarik secara estetika.
	Kprd15	Penyajian minuman dan makanan rapi.
	Kprd16	Aroma makanan yang disajikan menggugah selera
	Kprd17	Aroma minuman yang disajikan menggugah selera
	Kprd18	Makanan yang disajikan higienis/sehat
	Kprd19	Minuman yang disajikan higienis/sehat
	Kprd20	Rasa makanan yang disajikan nikmat.
	Kprd21	Rasa minuman yang disajikan nikmat.
	Kpla1	Memiliki area parkir yang luas.
	Kpla2	Memiliki tempat yang bersih dan rapi.
	Kpla3	Karyawan berpenampilan rapi.
	Kpla4	Kecepatan waktu penyajian.
	Kpla5	Pelayan mampu menjelaskan ataupun memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan.
	Kpla6	Perhatian dan daya tanggap pelayan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.
Kpla7	Keamanan pelanggan pada saat berada di warung lesehan.	
Kpla8	Kenyamanan pelanggan pada saat berada di warung lesehan.	
Kpla9	Kasir memberikan struk pembelian secara akurat.	
Kpla10	Kepedulian pelayan terhadap masalah yang dialami pelanggan.	
Kpla11	Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani pelanggan.	

Variabel	Atribut	Keterangan
Harga	Hrga1	Harga makanan yang ditawarkan terjangkau.
	Hrga2	Harga minuman yang ditawarkan terjangkau.
	Hrga3	Kualitas produk sesuai dengan harga yang ditawarkan.
	Hrga4	Porsi makanan dan minuman sesuai dengan harga.
	Hrga5	Manfaat yang diterima konsumen sesuai dengan harga.
	Hrga6	Minuman yang dihidangkan memiliki rasa yang khas.

a. Uji Validitas

Uji Validitas Indikator Kepentingan didapatkan nilai r tabel yang digunakan adalah 0,1966 dengan $df = n - 2$ maka $100 - 2 = 98$ dan taraf signifikan 0,05 . Berdasarkan hasil uji validitas dapat diketahui r hitung $>$ r tabel, sehingga semua atribut kepentingan yang diuji dinyatakan valid.

Uji Validitas Indikator Kepuasan didapatkan nilai r tabel yang digunakan adalah 0,1966 dengan $df = n - 2$ maka $100 - 2 = 98$ dan taraf signifikan 0,05 . Berdasarkan uji validitas dapat diketahui r hitung $>$ r tabel, sehingga semua atribut kepuasan pelanggan yang diuji dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Tabel: 2
Uji Reliabilitas Kepentingan dan Kepuasan

No	Kuesioner	Cronbach's Alpha	r tabel	Keterangan
1	Kepentingan	0,864	0.1966	Reliabel
2	Kepuasan	0,910	0.1966	Reliabel

Setelah dilakukan uji reliabilitas pada kepentingan dan kepuasan pelanggan didapatkan hasil *Cronbach's alpha* \geq r tabel yang dinyatakan bahwa data dapat dikatakan reliabel, dengan nilai harapan responden sebesar (0,864 $>$ 0,1966) dan persepsi responden sebesar (0,910 $>$ 0,1966).

c. Importance Performance Analysis

Diagram Cartesian dapat dibuat dengan menghubungkan dua garis sejajar untuk membuat empat bagian yang sama.

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{x}_i}{k}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k}$$

Dimana:

\bar{x} = Jumlah skor tingkat kinerja rata-rata semua atribut

\bar{Y} = Jumlah skor tingkat kepentingan rata-rata semua atribut

k = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan

Sumbu Y akan menunjukkan relevansi relatif dari setiap faktor, sedangkan sumbu X akan menunjukkan skor kinerja yang sesuai. Persamaan rumus berikut digunakan untuk setiap atribut.

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum x}{n}$$

\bar{x} = Skor rata-rata dari kinerja

\bar{Y} = Skor rata-rata dari kepentingan

n = Jumlah seluruh responden (Candrianto, 2021).

Tabel:3

Rata-rata Kinerja dan Kepentingan Kualitas Produk

Variabel	Atribut	Rata-rata Kinerja (\bar{x})	Rata-rata Kepentingan (\bar{Y})
Kualitas Produk	Kprd1	3.59	3.64
	Kprd2	3.76	3.80
	Kprd3	3.72	3.63
	Kprd4	3.75	3.76
	Kprd5	3.87	3.88
	Kprd6	3.91	3.91
	Kprd7	3.79	3.82
	Kprd8	3.81	3.79
	Kprd9	3.83	3.92
	Kprd10	3.85	3.85
	Kprd11	3.88	3.91
	Kprd12	3.71	3.87
	Kprd13	3.79	3.72
	Kprd14	3.74	3.66
	Kprd15	3.65	3.78
	Kprd16	3.82	3.74
	Kprd17	3.86	3.83
	Kprd18	3.86	3.86
	Kprd19	3.85	3.99
	Kprd20	3.74	3.99
	Kprd21	3.69	3.81
Rata-Rata		3,78	3,82

Tabel:4

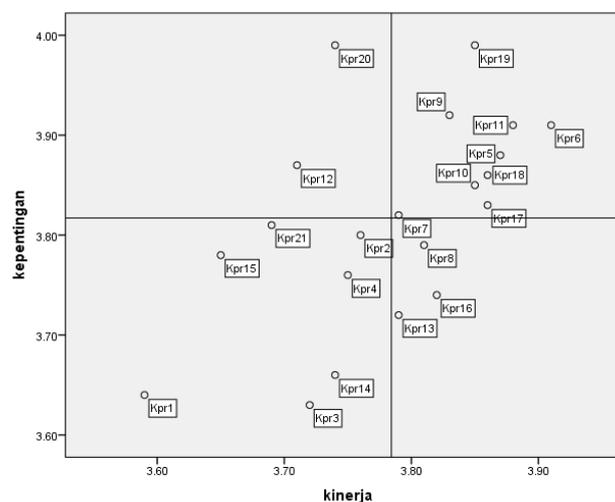
Rata-rata Kinerja dan Kepentingan Kualitas Pelayanan

Variabel	Atribut	Rata-rata Kinerja (\bar{x})	Rata-rata Kepentingan (\bar{Y})
Kualitas Pelayanan	Kpla1	3.71	3.93

Variabel	Atribut	Rata-rata	Rata-rata
		Kinerja (\bar{x})	Kepentingan (\bar{Y})
	Kpla2	3.75	3.82
	Kpla3	3.74	3.68
	Kpla4	3.62	3.90
	Kpla5	3.73	3.77
	Kpla6	3.78	3.94
	Kpla7	3.86	3.92
	Kpla8	3.8	3.73
	Kpla9	3.82	3.91
	Kpla10	3.91	3.87
	Kpla11	3.85	3.9
Rata Rata		3,78	3,85

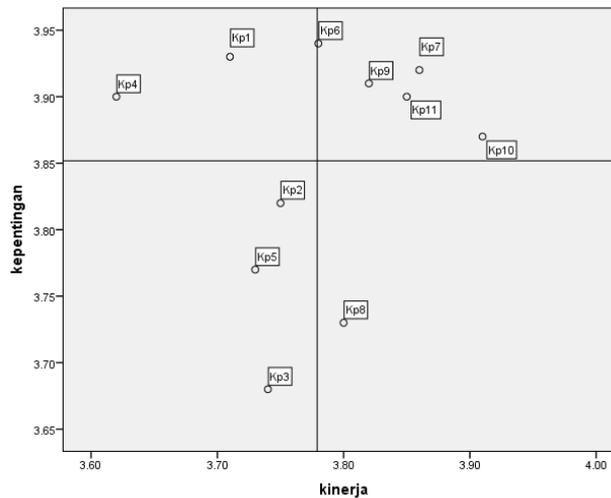
Tabel: 5
Rata-rata Kinerja dan Kepentingan Harga

Variabel	Atribut	Rata-rata	Rata-rata
		Kinerja (\bar{x})	Kepentingan(\bar{Y})
Harga	Hrga1	3.82	3.83
	Hrga2	3.85	3.90
	Hrga3	3.97	3.87
	Hrga4	3.76	3.93
	Hrga5	3.82	3.83
	Hrga6	3.98	3.96
Rata-Rata		3,87	3,89



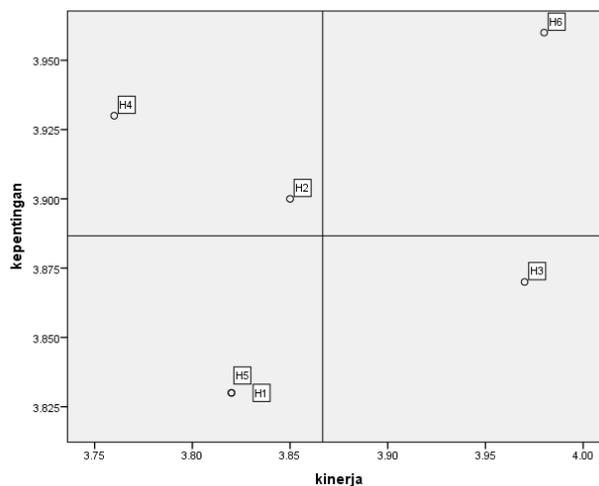
Gambar. 1 Diagram kartesius Variabel Kualitas Produk

Diagram kartesius variabel Kualitas Produk, adapun atribut-atribut yang masuk dalam kuadran I adalah rasa makanan yang disajikan nikmat (Kprd20), komposisi minuman yang disajikan pas, sehingga tidak mengganggu kesehatan (Kprd12). Atribut dalam kuadran I Pelanggan memberikan nilai yang tinggi terhadap keberadaan faktor-faktor ini, namun kinerjanya belum memenuhi harapan pelanggan. Dimungkinkan untuk mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas kinerja di kuadran ini.



Gambar. 2 Diagram kartesius Variabel Kualitas Pelayanan

Diagram kartesius variabel Kualitas Pelayanan, didapatkan atribut-atribut yang masuk dalam kuadran I adalah kecepatan waktu penyajian (Kpla4), memiliki area parkir yang luas (Kpla1). Atribut dalam kuadran I Pelanggan memberikan nilai yang tinggi terhadap keberadaan faktor-faktor ini, namun kinerjanya belum memenuhi harapan pelanggan. Dimungkinkan untuk mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas kinerja di kuadran ini.



Gambar. 3 Diagram kartesius Variabel Harga

Diagram kartesius variabel harga, didapatkan atribut-atribut yang masuk dalam kuadran I adalah porsi makanan dan minuman sesuai dengan harga (Hrga 4) dan harga minuman yang ditawarkan terjangkau (Hrga 2). Atribut dalam kuadran I Pelanggan memberikan nilai yang

tinggi terhadap keberadaan faktor-faktor ini, namun kinerjanya belum memenuhi harapan pelanggan. Dimungkinkan untuk mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas kinerja di kuadran ini.

KESIMPULAN

Berikut adalah prioritas utama perbaikan dan peningkatan kinerja berdasarkan teknik *Importance Performance Analysis* adalah atribut yang terdapat pada kuadran I pelanggan memberikan nilai yang tinggi terhadap keberadaan faktor-faktor ini, namun kinerjanya belum memenuhi harapan pelanggan. Untuk kinerja kualitas produk yaitu rasa makanan yang disajikan nikmat (Kprd20), komposisi minuman yang disajikan pas, sehingga tidak mengganggu kesehatan (Kprd12). Untuk kinerja kualitas pelayanan kecepatan waktu penyajian (Kpla4), memiliki area parkir yang luas (Kpla1). Untuk kinerja harga yaitu porsi makanan dan minuman sesuai dengan harga (Hrga4), harga minuman yang ditawarkan terjangkau (Hrga2). Langkah yang dapat dilakukan adalah melakukan perbaikan untuk mendongkrak kualitas kinerja di kuadran ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Ariyanti, W. P., Hermawan, H., & Izzuddin, A. (2022). Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(1), 85–94. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i1.257>
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara.
- Hapsari, Y. T., Wijaya, S. A., & Novitas Sari, I. T. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Driver Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pengguna Jasa Gojek Online Di Kota Jember. *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)*, 5(2), 209–218. <https://doi.org/10.29408/jpek.v5i2.2859>
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>
- Immanuel, G. A., & Setiawan, R. (2020). Implementasi Metode Importance Performance Analysis Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik. *Kurawal - Jurnal Teknologi, Informasi Dan Industri*, 3(2), 181–190. <https://doi.org/10.33479/kurawal.v3i2.350>
- Imron, I. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 5(1), 19–28. <https://doi.org/10.31294/ijse.v5i1.5861>
- Indrasari. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Jentrasaswin, G. P., Wiranatha, A. A. P. A. S., & Satriawan, I. K. (2018). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN DI RESTORAN CEPAT SAJI McDONALD'S CABANG ROBINSON, DENPASAR. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 6(2), 125. <https://doi.org/10.24843/jrma.2018.v06.i02.p04>
- Kristiana, I. G. A. A. D. (2018). Pengaruh Green Product, Green Price, Green Place, dan Green Promotion Terhadap Perilaku Pasca Pembelian Konsumen Air Minum dalam Kemasan di Kabupaten Bandung. *Jurnal Indonesia Membangun*, 17(2), 19–31.
- Kukuh Familiar, I. M. (2015). Management Analysis Journal Pelanggan, Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan.

Management Analysis Journal, 4(4), 348–354.

Moko. (2021). *Manajemen Kinerja: Teori dan Praktik*. Malang: UB Press.

Razak, I. (2019). Pengaruh Kualitas Produk terhadap. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(2), 7–8.

Riyanti. (2015). Pengaruh Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Martabak Kirana di Kabupaten Sleman. *Ekonomika Dan Bisnis*, 5, 1–16.

Siswadi, SE., MM, F. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18(1), 42–53.
<https://doi.org/10.29244/jpi.18.1.42-53>

Yudha, E. P., Rifai, A. A., & Adela, A. S. (2022). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN RESTORAN CEPAT SAJI McDONALD'S. *Mimbar Agribisnis: Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis*, 8(2), 1003.
<https://doi.org/10.25157/ma.v8i2.7558>