

Analisis Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Ipa-Kano Pada Produk Kerupuk Olahan Ikan Mujair CV. Sariram di Desa Prasung

Oleh:

Imroatul Muthiah

Rita Ambarwati Sukmono SE., M.MT

Progam Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Desember, 2023

Pendahuluan

- Pemasaran adalah suatu proses sosial dimana individu atau kelompok memperoleh apa yang mereka inginkan dan butuhkan dengan menciptakan, menawarkan, dan menukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain (Fatimah dan Soedarmadi, 2020: 138).
- kepuasan pelanggan adalah kunci utama untuk mencapai kesuksesan jangka panjang. Kepuasan pelanggan yang baik berarti pelanggan puas dengan produk atau layanan yang diberikan. Oleh karena itu perusahaan harus mempunyai cara yang penting dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen diantaranya yaitu dengan menjaga kualitas produk dimana Produk yang berkualitas tinggi dapat memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada pelanggan, karena pelanggan akan merasa senang dengan hasil yang diberikan dari produk tersebut.

pendahuluan

- kepuasan pelanggan adalah kunci utama untuk mencapai kesuksesan jangka panjang. Kepuasan pelanggan yang baik berarti pelanggan puas dengan produk atau layanan yang diberikan. Oleh karena itu perusahaan harus mempunyai cara yang penting dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen diantaranya yaitu dengan menjaga kualitas produk dimana Produk yang berkualitas tinggi dapat memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada pelanggan, karena pelanggan akan merasa senang dengan hasil yang diberikan dari produk tersebut. Selain itu meningkatkan kepuasan pelanggan bisa dengan memberikan apresiasi, karena Dengan memberikan apresiasi, pelanggan merasa dihargai oleh bisnis dan hal ini dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Yang tidak kalah penting yaitu kualitas dari produknya sendiri dengan cara mempertahankan rasa yang sudah dijadikan sebagai resep dalam pengolahan kerupuk ikan mujair. Oleh karena itu usaha dalam meningkatkan kepuasan konsumen sangat penting bagi suatu perusahaan guna untuk mempertahankan perusahaan agar terus dalam kondisi yang bagus.
- Oleh karena itu dalam penelitian ini kepuasan konsumen terhadap olahan kerupuk ikan mujair sangat penting bagi seorang produsen karena merupakan faktor yang sangat menentukan bagi produsen untuk mendapatkan produk yang sesuai dengan keinginan konsumen. Dalam penelitian ini digunakan metode IPA – KANO dimana parameter Rasa, Warna, Tekstur, Bunga dan Kemasan menjadi dimensi penting dalam penilaian konsumen untuk mengatur kepuasan konsumen.

Metode

- Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif menggunakan sumber data yaitu Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung (dari tangan pertama) dari responden atau sampel.
- Populasi dalam penelitian ini yaitu setiap konsumen yang ditemui pada saat peneliti mengumpulkan data pada bulan Agustus sampai dengan Oktober
- Teknik analisis data menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis) – KANO. pada umumnya digunakan untuk analisis kepuasan pelayanan, namun pada penelitian ini digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan pada produk kerupuk ikan mujair. Model Kano dimulai dengan melakukan survey terhadap pelanggan yang diberikan dua pertanyaan berbeda untuk setiap indikator. Pernyataan pertama adalah pendapat pelanggan apabila indikator tersebut berjalan dengan baik (fungsional), sedangkan pertanyaan kedua adalah pendapat pelanggan apabila indikator tidak berjalan dengan baik (disfungsional) [3]. Kedua pertanyaan tersebut memiliki jawaban (1) Like, (2) Hope, (3) neutral, (4) Tolerance dan (5) Do Not Like. Kemudian dievaluasi menggunakan tabel evaluasi model Kano

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Bagaimana kepuasan konsumen terhadap produk kerupuk olahan ikan mujair pada CV. Sariram di desa prasung?

Hasil Analisis Model IPA

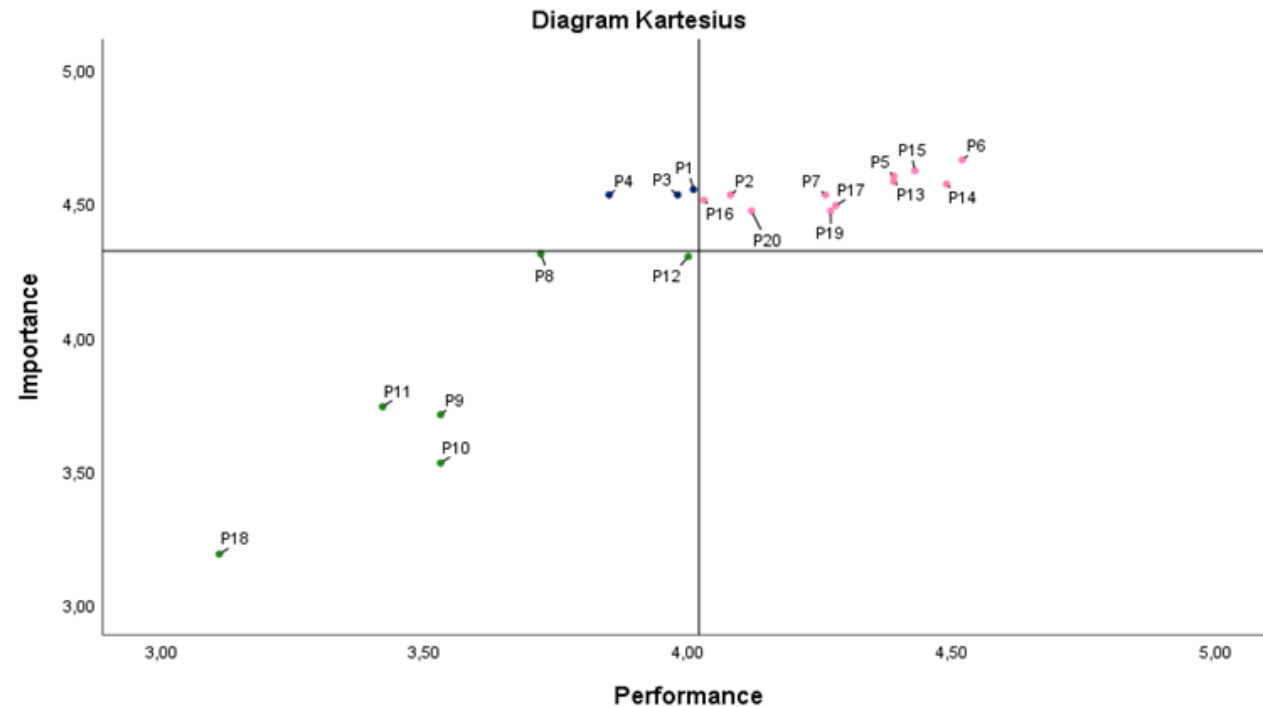
Calculation results Level of reality and Expectation level				
Attribute	Reality Score	Expectation Score	Reality Level	Expectation Score
P1	401	455	4,01	4,55
P2	408	453	4,08	4,53
P3	398	453	3,98	4,53
P4	385	453	3,85	4,53
P5	439	460	4,39	4,6
P6	452	466	4,52	4,66
P7	426	453	4,26	4,53
P8	372	431	3,72	4,31
P9	353	371	3,53	3,71
P10	353	353	3,53	3,53
P11	342	374	3,42	3,74
P12	400	430	4	4,3
P13	439	458	4,39	4,58
P14	449	457	4,49	4,57
P15	443	462	4,43	4,62
P16	403	451	4,03	4,51
P17	428	449	4,28	4,49
P18	311	319	3,11	3,19
P19	427	447	4,27	4,47
P20	412	447	4,12	4,47
Average			4,02	4,32

Dapat dijelaskan bahwa penilaian responden pada setiap atribut adalah kenyataan dan harapan. perhitungan nilai rata-rata tingkat kenyataan dan tingkat harapan atribut kepuasan konsumen berdasarkan persamaan 1 dan 2. Perhitungan ini dilakukan untuk memudahkan pengolahan data dalam diagram cartesius dengan metode IPA

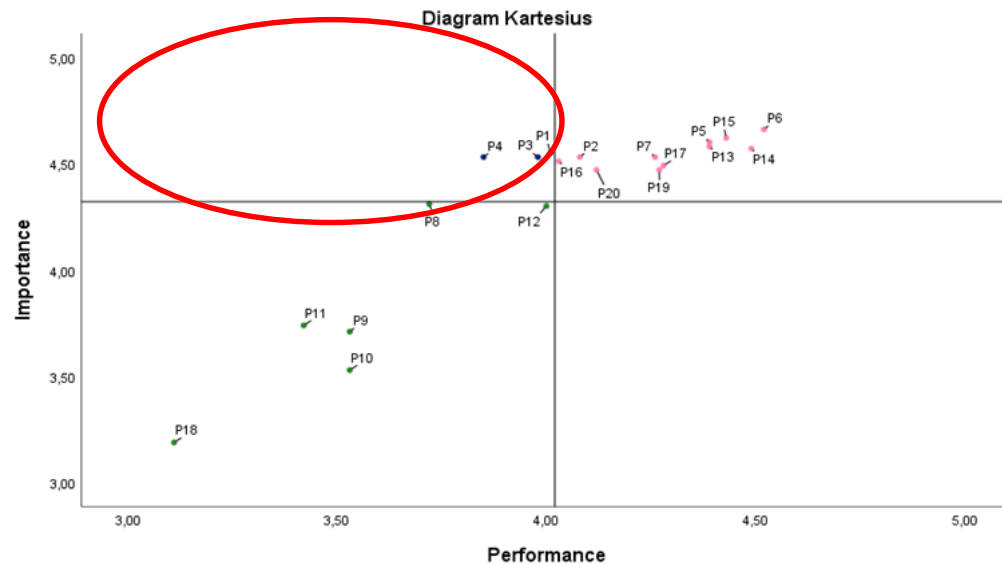
Diagram Cartesius

Diagram Cartesius yang dianalisis dengan metode Importance Performance Analysis (IPA):

Uraian atribut kepuasan pelanggan di samping dapat dibagi menjadi 4 kelompok, yaitu kuadran A (prioritas utama), kuadran B (pertahankan prestasi), kuadran C (prioritas rendah), kuadran D (berlebihan). Di bawah ini akan saya uraikan berdasarkan masing-masing kategori.



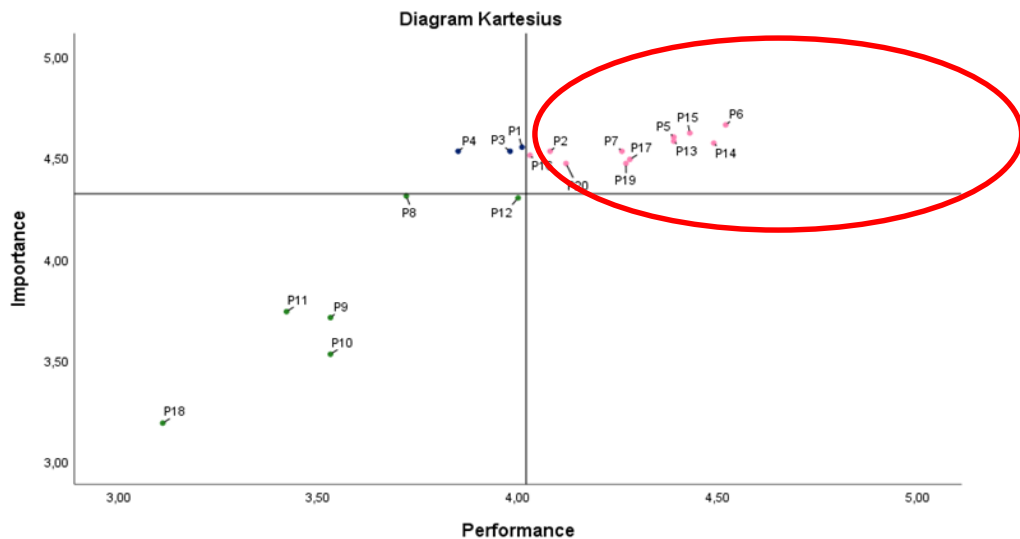
Hasil Penjabaran Diagram Cartesius



Atribut pada tabel ini termasuk dalam kategori prioritas utama, dimana memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan pelanggan (kinerja yang masih rendah).

Kode atribut	pernyataan
P1	Rasa yang dihasilkan kerupuk olahan ikan mujair terasa gurih
P3	Rasa yang dihasilkan kerupuk menyerupai rasa ikan mujair
P4	Rasa kerupuk olahan ikan mujair lebih unggul dari rasa-rasa kerupuk pada umumnya

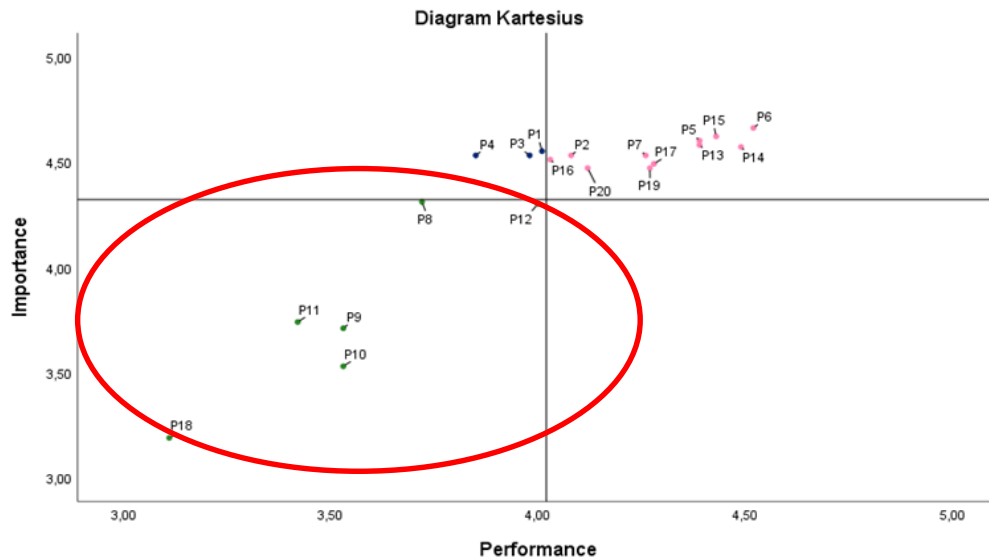
Hasil Penjabaran Diagram Cartesius



Atribut pada tabel disamping termasuk dalam kategori pertahankan prestasi, dimana indikator-indikator yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang relatif tinggi.

Kode atribut	pernyataan
P2	Kepekaan rasa kerupuk olahan ikan mujair
P5	Kerupuk olahan ikan mujair mempunyai tekstur yang renyah
P6	Tekstur atau bentuk yang dihasilkan kerupuk olahan ikan mujair sangat sesuai harapan konsumen
P7	Tingkat kematangan pada kerupuk olahan ikan mujair setelah di goreng tidak bantat
P13	Kerupuk oalah ikan mujair mempunyai daya kembang yang sempurna setelah di goreng
P14	Kerupuk olahan ikan mujair mempunyai sifat daya kembang yang baik walaupun tanpa dijemur terlebih dahulu
P15	Daya kembang pada kerupuk mujair sangat sesuai dan baik, semua itu tidak lepas dari komposisi bahan baku yang dibuat
P16	Daya kembang kerupuk olahan ikan mujair banyak di sukai konsumen
P17	Kemasan pada kerupuk olahan ikan mujair sangat menarik
P19	Kerupuk olahan ikan mujair memiliki kemasan yang praktis dan mudah dibuka
P20	Desain dari kemasan kerupuk olahan ikan mujair mudah di kenal

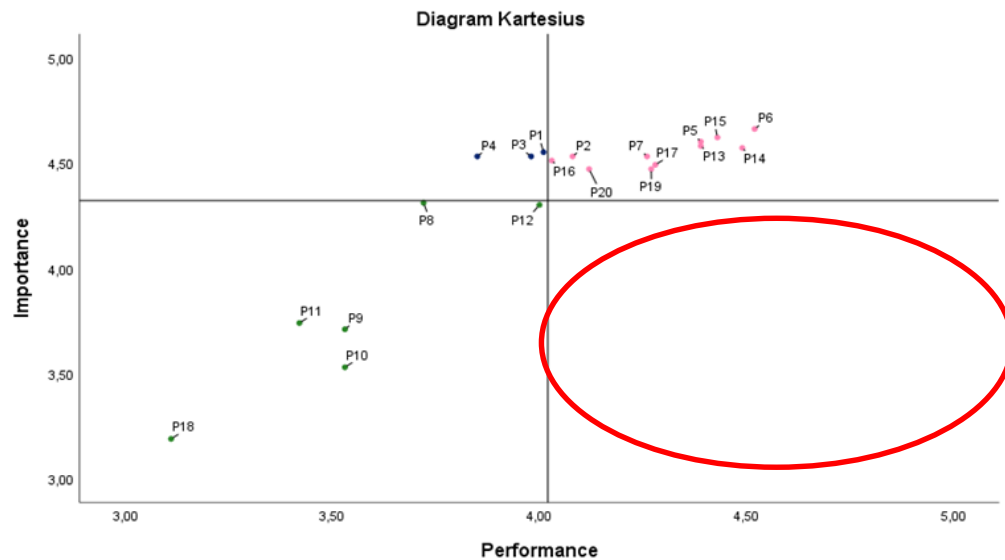
Hasil Penjabaran Diagram Cartesius



atribut pada tabel dibawah termasuk dalam kategori prioritas rendah, dimana indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataan kinerjanya juga relatif rendah, sehingga kepuasan juga dirasakan relatif rendah

Kode atribut	pernyataan
P8	Kerupuk olahan ikan mujair mempunyai tekstur yang halus
P9	Kerupuk olahan ikan mujair memiliki ciri warna yang khas
P10	Kerupuk olahan ikan mujair memiliki warna yang menarik
P11	Kerupuk olahan ikan mujair berwarna cream kecoklatan sebelum di goreng
P12	Warna kerupuk olahan ikan mujair warnanya sangat menarik sesudah di goreng
P18	Kemasan pada kerupuk olahan ikan mujair memiliki kemasan yang sangat rapi

Hasil Penjabaran Diagram Cartesius



Lingkaran pada diagram disamping dijelaskan bahwa tidak ada atribut yang termasuk dalam kategori berlebihan, dimana indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna jasa terlalu berlebihan (kinerja yang relatif tinggi) dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi juga.

Hasil Analisis Model Kano

Tabel disamping menjelaskan hasil pengumpulan data quisioner kano yang sudah ditabulasikan berdasarkan tabel 1 yaitu ada beberapa kriteria kerupuk mujair yang masuk dalam kategori diantaranya *Attractive*, *Must be*, *Indifferent*, *One dimensional*, *Reserve*, dan *Questionable*.

No	Atribut Kepuasan konsumen	Grade
1	Rasa yang dihasilkan kerupuk olahan ikan mujair terasa gurih	A
2	Kepekaan rasa kerupuk olahan ikan mujair	M
3	Rasa yang dihasilkan kerupuk menyerupai rasa ikan mujair	A
4	Rasa kerupuk oalahan ikan mujair lebih unggul dari rasa-rasa kerupuk pada umumnya	I
5	Kerupuk olahan ikan mujair mempunyai tekstur yang renyah	A
6	Tekstur atau bentuk yang dihasilkan kerupuk olahan ikan mujair sangat sesuai harapan konsumen	M
7	Tingkat kematangan kerupuk ikan mujair setelah di goreng tidak bantat	O
8	Kerupuk olahan ikan mujair mempunyai tekstur yang halus	I
9	Kerupuk oalahan ikan mujair memiliki ciri warna yang khas	M
10	Kerupuk oalahan ikan mujair memiliki warna yang menarik	I
11	Kerupuk olahan ikan mujair berwarna cream kecoklatan sebelum di goreng	M
12	Warna kerupuk olahan ikan mujair sangat menarik sesudah di goreng	I
13	Kerupuk oalah ikan mujair mempunyai daya kembang yang sempurna setelah di goreng	I
14	Kerupuk olahan ikan mujair mempunyai sifat daya kembang yang baik walaupun tanpa dijemur terlebih dahulu	M
15	Daya kembang pada kerupuk mujair sangat sesuai dan baik, semua itu tidak lepas dari komposisi bahan baku yang dibuat	M
16	Daya kembang kerupuk olahan ikan mujair banyak di sukai konsumen	M

Integrasi Model IPA dan Model KANO

Setelah menerima hasil dari kedua metode ipa dan kano, setelah menerima hasil dari kedua metode ipa dan kano, langkah berikutnya yaitu mengintegrasikan kedua metode tersebut dengan melakukan pengelompokan berdasarkan atribut mana yang hanya perlu dipertahankan, yang berarti kepuasan pelanggan sudah cukup, dan atribut mana yang perlu ditingkatkan, yang berarti atribut tersebut memerlukan perhatian untuk meningkatkan kinerjanya. Pengelompokan atribut berdasarkan integrasi analisis importance performance dan model Kano dapat dilihat dalam tabel dibawah

Kode atribut	Pernyataan	Kategori IPA	Kategori Kano	Perbaikan
P1	Rasa yang dihasilkan kerupuk mujair terasa gurih	Prioritas utama	O	Ditingkatkan
P3	Rasa yang dihasilkan kerupuk menyerupai rasa ikan mujair	Prioritas utama	O	Ditingkatkan
P4	Rasa kerupuk mujair lebih unggul dari rasa – rasa kerupuk pada umumnya	Prioritas utama	O	Ditingkatkan
P2	Kepekaan rasa kerupuk olahan ikan mujair	Pertahankan prestasi	O	Pertahankan
P5	Kerupuk ikan mujair mempunyai tekstur yang renyah	Pertahankan prestasi	A	Pertahankan
P6	Tekstur atau bentuk yang dihasilkan kerupuk olahan ikan mujair sangat sesuai harapan konsumen	Pertahankan prestasi	I	Pertahankan
P7	Tingkat kematangan kerupuk ikan mujair setelah digoreng tidak bantat	Pertahankan prestasi	A	Pertahankan
P13	Kerupuk olahan ikan mujair mempunyai daya kembang yang sempurna setelah digoreng	Pertahankan prestasi	I	Pertahankan

Integrasi Model IPA dan Model KANO

P14	Kerupuk olahan ikan mujair mempunyai sifat daya kembang yang baik walaupun tanpa di jemur terlebih dahulu	Pertahankan prestasi	I	Pertahankan
P15	Daya kembang pada kerupuk iklan mujair sangat sesuai dan baik, semua itu tidak lepas dari komposisi bahan baku yang dibuat	Pertahankan prestasi	I	Pertahankan
P16	Daya kembang kerupuk olahan ikan mujair banyak di sukai konsumen	Pertahankan prestasi	I	Pertahankan
P17	Kemasan pada kerupuk olahan ikan mujair sangat menarik	Pertahankan prestasi	M	Pertahankan
P19	Kerupuk olahan ikan mujair memiliki kemasan yang praktis dan mudah dibuka	Pertahankan prestasi	M	Pertahankan
P20	Desain dari kemasan kerupuk olahan ikan mujair mudah dikenal	Pertahankan prestasi	M	Pertahankan
P8	Kerupuk olahan ikan mujair mempunyai tekstur yang halus	Prioritas rendah	M	Dikurangi
P9	Kerupuk olahan ikan mujair memiliki ciri warna yang khas	Prioritas rendah	I	Dikurangi
P10	Kerupuk olahan ikan mujair memiliki warna yang menarik	Prioritas rendah	O	Dikurangi
P11	Kerupuk olahan ikan mujair berwarna cream kecoklatan sebelum digoreng	Prioritas rendah	I	Dikurangi
P12	Warna kerupuk olahan ikan mujair sangat menarik sesudah di goreng	Prioritas rendah	M	Dikurangi
P18	Kemasan pada kerupuk olahan ikan mujair memiliki kemasan yang sangat rapi	Prioritas rendah	O	Dikurangi

Integrasi Model IPA dan Model KANO

Tabel diatas dapat dijelaskan manakah yang menjadi prioritas utama yaitu rasa yang dihasilkan kerupuk ikan mujair terasa gurih, rasa yang dihasilkan kerupuk menyerupai rasa ikan mujair, dan rasa kerupuk mujair lebih unggul dari rasa kerupuk pada umumnya, atribut pada kategori ini merupakan atribut yang harus ditingkatkan. Sedangkan prestasi yang dipertahankan adalah kepekaan rasa olahan kerupuk ikan mujair, kerupuk ikan mujair memiliki tekstur yang renyah, tekstur atau bentuk yang dihasilkan dari olahan kerupuk ikan mujair sangat sesuai dengan harapan konsumen, tingkat kematangan mujair kerupuk ikan setelah digoreng tidak bantat, olahan kerupuk ikan mujair mempunyai daya kembang yang sempurna setelah digoreng, olahan kerupuk ikan mujair mempunyai sifat mengembang yang baik walaupun tanpa dijemur terlebih dahulu, daya kembang pada kerupuk ikan mujair sangat sesuai dan baik, semua itu tidak lepas dari komposisi bahan baku yang dibuat, Kemasan kerupuk ikan olahan mujair sangat menarik, Olahan kerupuk ikan mujair mempunyai kemasan yang praktis dan mudah dibuka, serta desain kemasan kerupuk ikan olahan mujair mudah dikenali, atribut pada kategori ini merupakan atribut yang harus dijaga. dan yang menjadi prioritas rendah adalah olahan kerupuk ikan mujair yang memiliki tekstur yang halus, olahan kerupuk ikan mujair mempunyai ciri warna yang khas, olahan kerupuk ikan mujair mempunyai warna yang menarik, olahan kerupuk ikan mujair mempunyai warna krem kecoklatan sebelum digoreng, warna dari olahan kerupuk ikan mujair sangat menarik setelah digoreng, dan kemasan kerupuk ikan mujair mempunyai kemasan yang sangat rapi, atribut pada kategori ini merupakan atribut yang harus dikurangi.

Keterbatasan Penelitian

- Mengenai keterbatasan penelitian, penelitian ini telah diusahakan dan dilakukan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun masih mempunyai keterbatasan yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk olahan kerupuk ikan mujair dari penelitian ini hanya terdiri dari 5 variabel, yaitu Rasa, Warna, Tekstur, Daya kembang dan Kemasan, masih ada kemungkinan bahwa faktor faktor lain dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Bagi peneliti selanjutnya, variabel yang digunakan untuk penelitian ini adalah Rasa, Warna, Tekstur, Kematangan dan Kemasan, oleh karena itu pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel atau dimensi atau atribut lain yang berkaitan dengan kepuasan konsumen terhadap produk olahan kerupuk ikan mujair, kuisisioner Pertanyaan yang digunakan oleh peneliti agak terbatas, oleh karena itu pada penelitian selanjutnya dapat menambah dan menyempurnakan pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian ini, jumlah populasi yang digunakan atau jumlah responden dapat lebih banyak lagi sehingga dapat menambah jumlah sampel yang akan digunakan.

Manfaat Penelitian

- Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dan evaluasi dalam meningkatkan penjualan pada pelaku usaha, khususnya produk kerupuk olahan ikan mujair CV. Sariram di Desa Prasung.
- Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi masyarakat sebagai konsumen mengenai kepuasan konsumen, khususnya kualitas serta memperkenalkan produk kerupuk olahan ikan mujair CV. Sariram di Desa Prasung.
- Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi, kajian, literatur dan masukan atau bahan pertimbangan juga pengambilan keputusan pada penelitian selanjutnya, khususnya penelitian mengenai kepuasan konsumen terhadap suatu produk.

Kesimpulan & Saran

- Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis kepuasan konsumen terhadap olahan kerupuk ikan mujair mempunyai pengaruh. Hal ini berimplikasi agar kedepannya pihak produsen lebih memperhatikan dan meningkatkan lagi mengenai 3 atribut yaitu rasa yang dihasilkan dari kerupuk mujair gurih, rasa yang dihasilkan kerupuk menyerupai rasa ikan mujair, dan rasa dari olahan ikan mujair lebih unggul dibandingkan rasa kerupuk mujair pada umumnya, guna meningkatkan kualitas produk olahan kerupuk ikan mujair sehingga tujuan produsen dapat tercapai untuk memperoleh kepuasan dari konsumen.
- Pada penelitian selanjutnya dapat menambah dan menyempurnakan pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian ini, jumlah populasi yang digunakan atau jumlah responden dapat lebih banyak lagi sehingga dapat menambah jumlah sampel yang akan digunakan.

Referensi

- Agusria, L., Hamid, A., Puspa, D., & Widyaningsih, I. (2021). Kiat Sukses Mengembangkan Umkm “Jaman Now” Penyuluhan Tips Labelling Produk Umkm Kerupuk Kemplang Kota Kayu Agung. *Suluh Abdi*, 3(1), 55. <https://doi.org/10.32502/Sa.V3i1.4143>
- Agustina, S. (2020). Manajemen Pemasaran : Manajemen Pemasaran Modern. *Management Pemasaran*, 9(2), 26.
- Candra, R. P., Hidayat, M., Majid, S. A., & Ricardianto, P. (2020). Penggunaan Metode Important Performance Analysis Dan Model Kano Pada Penumpang Kereta Rel Listrik Di Stasiun Bekasi. *Jurnal Teknik Transportasi*, 1(2), 86. <https://doi.org/10.54324/Jtt.V1i2.536>
- Cocos Nucifera L. Hamka, Z. P. G. (2017). *Influence Of Soaking Period And Difference of Drying Method On Making Coconut Pulp Flour (Cocos Nucifera L.) Hamka (1)**, *Zainal Pain Geroda (1) (1)*. 14(02), 2–6.
- Fitriyanti, L., & Kunci, K. (2022). Analisis Pemasaran Kerupuk Ikan Dalam Meningkatkan Pendapatan Kebutuhan Rumah Tangga Nelayan. *Jurnal Manajemen Fe-Ub*, 10(1), 129–138. <https://doi.org/10.5281/Zenodo.7344657>
- Hotnida Nainggolan, S.T., M. ., Dwi Hastuti, S.E., M. S., Dr. Chandra Hendriyani, M.Si., Chcm Dr. Haryani, M. P., Riski Hernando, S.E., M. S., Irma Maria Dulame, S.E., M. ., Hery Afriyadi. Se., S.Kom., M. S., & Dr. Fifian Permata Sari, S.P., M.Si Bagus Kusuma Wijaya, S.E., M. A. . (2023). *Manajemen Pemasaran (Implementasi Manajemen Pemasaran Pada Masa Revolusi Industri 4.0 Menuju Era Society 5.0)*.
- Ismunandar, Muhajirin, & Haryanti, I. (2021). Pengaruh Labelisasi Halal Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Umkm Di Kota Bima. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(1), 161–166.
- Lobo, A. D., Bakoil, J., & Do Carmo, C. J. (2023). Pengaruh Penambahan Tepung Tapioka Terhadap Kualitas Kerupuk Dari Kulit Kakao (Theobroma L.). *Partner*, 28(1), 73. <https://doi.org/10.35726/Jp.V28i1.6847>

Referensi

- Mamonto, Tumbuan, & Rogi. (2021). Analisis Faktor-Faktor Bauran Pemasaran (4p) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Podomoro Poigar Di Era Normal Baru. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(2), 110–121.
- Mawaddah, N., Mukhlisah, N., & Mahi, F. (2021). Flowering Power Test And Organoleptic Test Of Skipjack Tuna Crackers With Different Starch. *Jurnal Pertanian Berkelanjutan*, 9(3), 181–187.
- Permana, M. V. (2013). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4(2), 115–131. <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm/article/view/2756/2814>
- Pradapa, S. Y. F., & Kusumawati, A. (2021). Perbandingan Kerupuk Gendar Beras Putih Dan Kerupuk Gendar Beras Jagung Ditinjau Dari Selera Warga Bulustalan Semarang. *Mabha Jurnal*, 2(2), 117–125.
- Putra, S. D. (2017). (*Studi Pada Usaha Rumahan Kerupuk Ikan Super Besuki Situbondo*) *Pendahuluan Perkembangan Bisnis Di Era Abad Ke-21 Telah Berkembang Sangat Pesat Dan Mengalami Metamorfosis Yang Berkesinambungan . Dimana Salah Satu Contoh Perubahan Tersebut Yaitu Dalam Hal*. 3(1), 99–117.
- Santi. (2015). Teknik Pengemasan Dan Labelling Produk Makanan. *Makalah Pengabdian Masyarakat Universitas Negeri Yogyakarta*, 1–10. [Staffnew.Uny.Ac.Id](http://staffnew.uny.ac.id)
- Sembodo, B. P., & Surabagiarta, I. K. (2016). *Peningkatan Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Ritel Surabaya Melalui Perancangan Shopping Map Dengan Menggunakan Model Kano*. *Snik*, 261–266.

Referensi

- Sengkey, A. K., Mananeke, L., & Wenas, R. S. (2022). Analysis Of Service Quality, Hotel Atmosphere And Visitor Satisfaction At Heine Manado Hotel Using Iomportance Performance Analysis. *Jurnal Emba*, 10(1), 1157–1165. <https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/V3/Index.Php/Emba/Article/View/39561>
- Setiawan, D., & Bahrn, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Kerupuk Rambak Kecamatan Ketahun Bengkulu Utara. (*Jems*) *Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains*, 4(1), 99–108. <https://Doi.Org/10.36085/Jems.V4i1.4427>
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks.” *Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755–764.
- Swastha, Basu, I. (2014). Manajemen Pemasaran Modern. *Liberty, Yogyakarta*. <https://Doi.Org/10.1017/Cbo9781107415324.004>
- Wahyuningtyas, N., Basito, & Atmaka, W. (2014). Kajian Karakteristik Fisikokimia Dan Sensoris Kerupuk Berbahan Baku Tepung Terigu, Tepung Tapioka Dan Tepung Pisang Kepok Kuning Study Of Characteristic Physicochemical And Sensory Crackers A Material Wheat Flour, Tapioca And Kepok Yellow Banana Flour. *Jurnal Teknosains Pangan*, 3(2), 76–85. www.ilmupangan.fp.uns.ac.id
- Warintek, M. (2011). *Pengolahan Kerupuk Ikan*. Repository Unitomo. <https://Journal.Uncp.Ac.Id/Index.Php/Perbal/Article/Download/1590/1402>
- Yudha Hadi Pramono. (2021). *Pengaruh Cita Rasa, Kemasan, Harga Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Kusuma Cookies Beji, Boyolangu, Tulungagung)*. Institutional Repository. <http://Repo.Uinsatu.Ac.Id/Id/Eprint/20995>

