

# Analisis Kepuasan Konsumen dengan Metode IPA-KANO Pada Produk Kerupuk Olahan Ikan Mujair Cv. Sariram di Desa Prasung

## *Analysis of Consumer Satisfaction Using The Ipa-Kano Method on Mujair Fish Cracker Products Cv. Sariram in Prasung Village*

Imroatul Muthiah<sup>1)</sup>, Rita Ambarwati Sukmono. SE. M.MT <sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

<sup>2)</sup> Dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Email penulis korespondensi: ritaambarwati@umsida.ac.id

**Abstract.** *This research aims to analyze consumer satisfaction using the IPA-KANO method for mujair ikam cracker products CV. SARIRAM in Prasung village uses quantitative research. The sample is 100 consumers of processed tilapia fish cracker products. The data analysis technique used in this research is the Importance Performance Analysis (IPA) and Kano methods, then converted using SPSS software. The IPA method will be used to identify variables that require improvement by dividing them according to the carterius diagram, the Kano method is used to determine priority improvements to attributes based on their categories. The main data for this research were obtained from a questionnaire. The results of the integration of IPA and the Kano model show that 3 attributes have experienced improvement, 11 attributes are in the category that need to be maintained, and the remaining 6 attributes are attributes that require special attention. improved and serves to increase consumer satisfaction.*

**Keywords -** *Importance performance analysis; Kano; Customer Satisfaction*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan guna menganalisis kepuasan konsumen dengan metode IPA-KANO terhadap produk kerupuk ikan mujair CV. SARIRAM di desa Prasung menggunakan penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang konsumen produk olahan kerupuk ikan mujair. Teknik analisis data yang dalam penelitian ini adalah metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Kano yang kemudian dikonversi menggunakan software SPSS. Kemudian metode IPA akan digunakan untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang memerlukan perbaikan dengan membaginya sesuai diagram karterius, metode kano dipergunakan untuk menentukan prioritas perbaikan atribut berdasarkan kategorinya. Data utama penelitian ini diperoleh dari kuesioner. Hasil integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan model Kano menunjukkan 3 atribut mengalami perbaikan, 11 atribut masuk dalam kategori perlu dipertahankan, dan 6 atribut sisanya merupakan atribut yang memerlukan perhatian khusus. ditingkatkan dan berfungsi untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

**Kata Kunci -** *Importance performance analysis; Kano; Kepuasan konsumen*

## I. PENDAHULUAN

Saat ini olahan kerupuk ikan mujair sedang banyak di minati penduduk lokal maupun luar kota. Produk kerupuk ikan mujair disini sudah menjadi budaya yang menghasilkan bagi warga prasung. Produsen dan bagian pemasaran harus berpikir keras bagaimana cara bertahan dan terus mampu memproduksi kerupuk ikan mujair sesuai harapan dan keinginan konsumen. Perusahaan harus berusaha untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran guna menciptakan kepuasan bagi pelanggannya [1].

Semakin berkembangnya jumlah permintaan kerupuk mujair maka harus semakin tinggi pula tingkat perusahaan untuk mengedepankan kualitas. Salah satu aspek yang penting dalam pengolahan kerupuk mujair yaitu kepuasan pelanggan. Dikarnakan kepuasan pelngganlah yang menjamin perusahaan untuk tetap memproduksi kerupuk ikan mujair. Menurut [2] ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen atau kepuasan peggan salah satunya adalah tentang rasa, tekstur, warna, kemasan, dan lain lain. Kurangnya kepedulian perusahaan atau produsen terkait kepuasan pelanggan bisa berdampak pada kerugian dari sisi ekonomi.

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.

Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial [3] Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen[4]. Kepuasan ini dapat dirasakan setelah pelanggan yang bersangkutan mengkonsumsi produk tersebut [5]. Perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama dalam keputusan pembelian konsumen atau pelanggan. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang mencantumkan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya, promosi dalam bentuk iklan, dan rilis hubungan masyarakat. Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan layanan berkualitas dengan harga bersaing. 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.

Berdasarkan latar belakang dan uraian diatas maka peneliti dalam penelitian ini menentukan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Ipa-Kano Pada Produk Kerupuk Olahan Ikan Mujair CV. Sariram di Desa Prasung” yang bertujuan untuk menganalisis konsumen kepuasan terhadap produk olahan kerupuk ikan mujair di desa prasung dengan harapan peneliti mendapatkan hasil yang perlu menjadi bahan pertimbangan dalam penelitian konsumen untuk disampaikan kepada produsen agar produsen dapat mengembangkan kualitas produk olahan ikan mujair sesuai dengan keinginan konsumen.

## II. Literatur Review

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). Pengertian manajemen pemasaran menurut [6] adalah “seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan mendapatkan, mempertahankan, dan menumbuhkan pelanggan melalui penciptaan, penyampaian, dan pengkomunikasian nilai pelanggan yang unggul”. Manajemen Pemasaran adalah suatu usaha untuk merencanakan, mengimplementasikan (yang terdiri dari kegiatan mengorganisasikan, mengarahkan, mengkoordinir) serta mengawasi atau mengendalikan kegiatan pemasaran dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif[7]. Menurut [8] menyatakan bahwa “manajemen pemasaran adalah upaya yang dilakukan untuk mencapai hasil yang diinginkan pada Kerupuk merupakan salah satu jenis makanan kering yang terbuat dari bahan yang mengandung pati yang cukup tinggi..

Kerupuk merupakan bahan kering berbentuk tipis yang terbuat dari adonan yang bahan utamanya adalah tepung kanji [9]. Kerupuk merupakan makanan ringan yang terbuat dari adonan tepung tapioka yang dicampur dengan bumbu seperti udang atau ikan. Kerupuk dibuat dengan cara mengukus adonan sebelum dipotong tipis-tipis, dijemur dan digoreng dengan minyak goreng yang banyak.

Definisi masing masing Parameter Krupuk Olahan Ikan Mujair:

- a) Cita rasa merupakan atribut pangan yang meliputi kenampakan, bau, rasa, tekstur, dan suhu. Rasa merupakan bentuk kerja sama lima macam indera manusia yaitu pengecap, penciuman, perabaan, penglihatan dan pendengaran. Pengecap sendiri merupakan hasil pengecap yang terletak pada lidah, pipi, kerongkongan, langit-langit mulut yang merupakan bagian dari pengecap. (Yudha Hadi Pramono, 2021).
- b) Tekstur makanan adalah halus atau tidak, cair atau padat, keras atau lembut, kering atau lembab [11]. Tekstur makanan dapat di definisikan sebagai tekanan rangsangan yang diamati dengan peraba dengan jari atau mulut (mengigit, mengunyah dan menelan). Tekstur dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu senyawa kimia, suhu, konsentrasi, dan interaksi dengan komponen lain [12]. Dalam hal ini yang dimaksud dengan tekstur kerupuk ikan nila adalah bentuk atau tampilannya.
- c) Warna makanan merupakan salah satu hal penting dalam penampilan suatu makanan. Dalam melihat suatu makanan, warna merupakan ciri yang pertama kali akan dilihat. Makanan dengan warna yang bagus dan menarik dapat membangkitkan selera makan setiap orang yang melihatnya. Sebaliknya warna yang kurang menarik kurang menggugah selera. Warna dapat dijadikan sebagai indikator kesegaran atau kematangan, dapat tidaknya cara pencampuran atau pengolahan ditandai dengan adanya warna yang seragam dan merata [13].
- d) Salah satu faktor penentu mutu kerupuk yang baik adalah berkembangnya daya kerupuk karena menentukan penerimaan konsumen. Daya kembang kerupuk merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk menentukan apakah bahan-bahan yang digunakan dan proses pengolahan kerupuk dikatakan berhasil. Kerupuk dikatakan baik bila mempunyai daya kembang maksimal [14]. Kemampuan mengembang kerupuk berkaitan erat dengan kandungan pati dalam produk. Semakin besar kandungan tepung tapioka dalam kerupuk ikan menyebabkan daya kembang yang semakin besar [15].

- e) Kemasan menurut [16] pengemasan (packaging) adalah kegiatan umum dan perencanaan suatu barang yang meliputi penentuan desain pembuatan pembungkus atau pengemasan suatu barang. [17] mendefinisikan “pengemasan melibatkan perancangan dan produksi wadah atau pembungkus suatu produk” artinya proses pengemasan melibatkan kegiatan perancangan dan produksi, fungsi utama dari kemasan itu sendiri adalah untuk melindungi produk sehingga mutu produk dipertahankan pasar yang dituju (sasaran)..

Mengutip penelitian sebelumnya oleh [18] kepuasan terjadi ketika pelanggan merasa apa yang diterimanya sesuai dengan yang diinginkannya. Kepuasan konsumen atau pelanggan mempunyai pengaruh atau pengaruh terhadap kelangsungan hidup suatu perusahaan. Penelitian ini juga menitik beratkan pada kepuasan pelanggan namun bukan pada pelayanan atau kualitas pelayanan melainkan berfokus pada kepuasan pelanggan terhadap produk dimana kepuasan konsumen terhadap produk tidak kalah pentingnya dengan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan, dan dimana parameter rasa, tekstur, warna, daya kembang dan kemasan menjadi dimensi penting dalam penilaian konsumen untuk mengatur kepuasan konsumen.

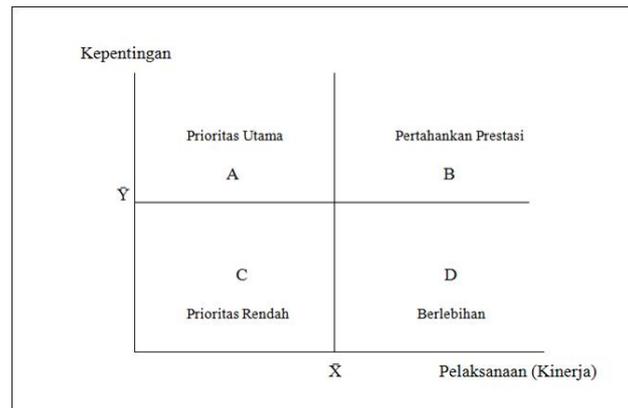
Penelitian serupa juga dilakukan oleh [19] dengan judul “Peningkatan Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan”. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini mempunyai makna bahwa peningkatan kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas produk dan kualitas layanan.

Yang membedakannya dengan penelitian lainnya adalah metode yang digunakan berbeda dengan posisi penelitian lainnya, dan arah yang dijadikan tujuan penelitian juga berbeda. Metode IPA-KANO pada umumnya digunakan untuk analisis kepuasan pelayanan, namun pada penelitian ini digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan pada produk kerupuk ikan mujair, oleh karena itu hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah untuk memperoleh hasil untuk menentukan besar kecilnya tingkat kepuasan pelanggan, kepuasan konsumen terhadap produk kerupuk ikan mujair. Jadi penelitian ini menggunakan penelitian gap dengan jenis gap empiris. Kesenjangan empiris adalah kesenjangan yang menekankan pada fenomena empiris. Yang menjadi tolak ukur adanya inkonsistensi dalam penelitiannya. Dengan kata lain, peneliti akan menemukan kesenjangan antara fenomena yang lazim dan bukti lapangan yang ada. Dengan begitu peneliti dapat menetapkan strategi berdasarkan hasil penelitian sebelumnya.

### III. METODE

Dalam penelitian ini menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis) - KANO. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dikatakan penelitian kuantitatif karena data yang akan dianalisis berupa angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data, dan penampilan hasilnya dengan alat pengolahan data SPSS. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah Accidental Sampling karena peneliti menyebarkan kuesioner kepada setiap konsumen atau pelanggan CV. produk kerupuk ikan mujair. SARIRAM di desa Prasung yang datang dan membeli produk tersebut. [20], Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu setiap konsumen yang ditemui pada saat peneliti mengumpulkan data pada bulan Agustus sampai dengan Oktober. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang diambil adalah 100 responden yang diminta untuk mengisi kuesioner yang berisi pernyataan dari metode IPA – KANO.

Importance Performance Analysis (IPA), salah satu pengukuran kepuasan pelanggan, dapat dilakukan dengan menganalisis kepentingan dan kinerja suatu perusahaan. [21] menjelaskan bahwa dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (tingkat kepentingan dan kinerja), perusahaan dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, serta hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dan dipelihara atas layanan yang telah disediakan, sehingga dapat menjadi landasan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.



Sumber : Lupiyoadi dan Bramulya (2015:242)

**Gambar 1. Diagram Kartesius**

Analisis Importance Performance digambarkan dalam bentuk diagram kartesius, yaitu suatu struktur yang terbagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y) dimana X adalah skor rata-rata penilaian kinerja atau pelayanan yang dirasakan. dan Y adalah skor rata-rata penilaian terhadap minat/pelayanan yang diharapkan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Hal ini digunakan untuk mengetahui kedudukan setiap atribut atau ukuran kualitas pelayanan dengan tingkat kepentingan kualitas pelayanan yang diberikan. Diagram kartesius metode analisis kinerja kepentingan dapat dilihat pada gambar 1.

Tabel 1. Evaluasi Kano

Kebutuhan Konsumen	<i>Dysfunctional</i>				
	1	2	3	4	5
	Suka	Mengharap	Netral	Toleransi	TidakSuka
1. suka	Q	A	A	A	O
2.mengharap	R	I	I	I	M
<i>Functional</i> 3.netral	R	I	I	I	M
4.toleransi	R	I	I	I	M
5.tidaksuka	R	R	R	R	Q

Keterangan :

Q = *Questionable* (diragukan)

R = *Reserve* (kemunduran)

A = *Attractive* (menarik)

I = *Indifferent* (netral)

O = *One dimensional* (satu ukuran)

M = *Must be* (keharusan)

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 (Tabel 1).

Model Kano dibuat oleh Dr. Noriaki Kano dari Tokyo Riko University Jepang pada tahun 1984. Pada awalnya Model Kano digunakan untuk membuat model yang dapat mengkategorikan elemen suatu produk atau layanan berdasarkan dampak elemen tersebut terhadap kebutuhan pelanggan [22].

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari kuesioner yang disebar kepada seluruh konsumen olahan kerupuk ikan mujair produksi CV. SARIRAM di Desa Prasung. Sedangkan data sekunder diperoleh dari data dokumentasi atau data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui jurnal dan dokumentasi penelitian.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

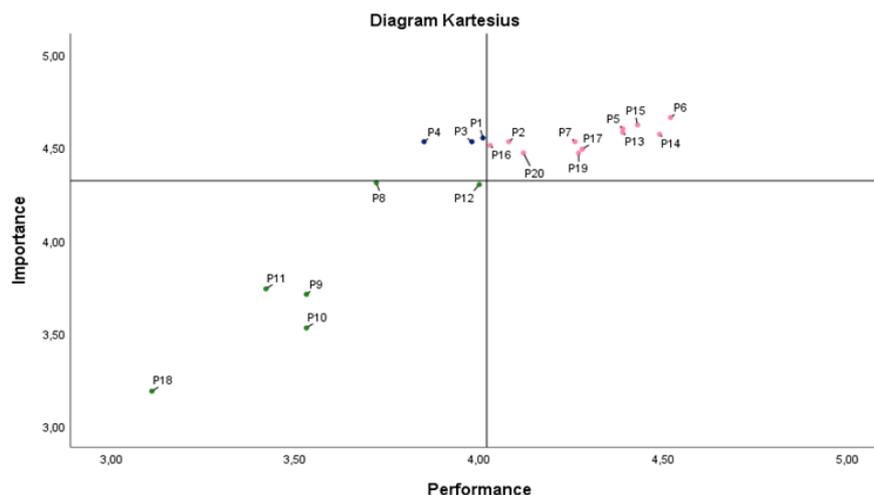
Perancangan kuesioner diawali dengan menentukan kepuasan konsumen. Atribut-atribut tersebut terbagi menjadi 5 dimensi mengenai kualitas produk yaitu rasa, tekstur, warna, daya pengembangan kerupuk, dan kemasan. Atribut kualitas produk ini diperoleh dari hasil wawancara dengan responden dan konsultasi dengan pihak perusahaan. Hasil wawancara menghasilkan 20 pertanyaan mengenai kualitas produk kerupuk ikan mujair. Desain kuesioner kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil uji validitas dinyatakan valid karena nilai  $r$  hitung seluruh atribut lebih besar dari  $r$  tabel. Hasil perhitungan uji reliabilitas dari angket yang disebar diperoleh nilai rata-rata tingkat kenyataan sebesar 4,02 dan untuk tingkat harapan dengan nilai rata-rata sebesar 4,32 untuk angket IPA, dan untuk angket kano mempunyai nilai rata-rata sebesar 4,32. alfa Cronbach 0,429. Diketahui nilai Cronbach's alpha  $> 0,70$  sehingga kuesioner dikatakan reliabel.

Tabel 2. Hasil Penilaian Metode IPA  
Hasil Perhitungan Tingkat Kenyataan dan  
Tingkat Harapan

Atribut	Skor Kenyataan	Skor Harapan	Tingkat kenyataan	Tingkat Harapan
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
Rata - rata			4,02	4,32

Berdasarkan tabel 2 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 dengan metode IPA.

Berikut rekapitulasi diagram kartesius yang dianalisis dengan metode Importance Performance Analysis (IPA):



Gambar 2. Kategori Atribut Kepuasan Konsumen Berdasarkan Model IPA

Penjabaran atribut kepuasan konsumen diatas dapat di bagi menjadi 4 golongan yaitu kuadran A (prioritas utama), kuadran B (pertahankan prestasi), kuadran C (prioritas rendah), kuadran D (berlebihan).

Atribut yang termasuk dalam kategori prioritas utama

- 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

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

Atribut yang termasuk dalam kategori pertahankan prestasi:

- P2 : Kepekaan rasa kerupuk olahan ikan mujair
- P5 : Kerupuk olahan ikan mujair mempunyai ekstur 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

Jadi atribut pada tabel diatas termasuk dalam kategori pertahankan kinerja, dimana indikator-indikator yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang relatif tinggi.

Atribut yang termasuk dalam kategori perioritas rendah:

- P8 : Kerupuk olahan ikan mujair mempunyai tekstur yang halus
- P9 : Kerupuk olahan ikan mujair memiliki ciri warna yang khas
- P10 : Kerupuk olahan ikan mujair memilik 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

Jadi atribut pada tabel diatas 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.

Atribut yang termasuk dalam kategori berlebihan adalah tidak ada.

Jadi pada keterangan diatas 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.

Atribut pelayanan diuraikan untuk mengidentifikasi atribut-atribut kepuasan konsumen yang dapat dikategorikan ke dalam empat kategori, yaitu: atribut yang perlu ditingkatkan pelayanannya (*concentrate here*), atribut yang perlu dipertahankan (*keep the good work*), atribut dengan prioritas rendah (*low priority*), dan atribut pelayanan yang mungkin berlebihan (*possible overskill*). Hasil pengelompokan atribut ke dalam masing-masing kuadran dapat dilihat dalam Gambar 2. Kuadran A (prioritas utama/*concentrate here*), Kuadran B (dipertahankan/*keep the good work*), Kuadran C (prioritas rendah/*low priority*), Kuadran D (pelayanan yang berlebihan/*possible overskill*). Data dari kuesioner Kano yang telah diolah berdasarkan kategori *attractive, must be, one dimensional, indifferent, questionable*, dan *reserve* disusun sesuai dengan tabel 2. Rekapitulasi ini digunakan untuk menentukan kategori Kano untuk setiap atribut pelayanan sesuai dengan formula Blauth sehingga hasilnya dapat dilihat dalam Gambar 2.

Tabel 3. Kategori Atribut Kepuasan Konsumen Berdasarkan Model Kano

No	AtributKepuasan 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 olahan 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 olahan ikan mujair memiliki ciri warna yang khas	M
10	Kerupuk olahan 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 olah 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
17	Kemasan pada kerupuk olahan ikan mujair sangat menarik	O
18	Kemasan pada kerupuk olahan ikan mujair memiliki kemasan yang sangat rapi	A
19	Kerupuk olahan ikan mujair memiliki kemasan yang praktis dan mudah dibuka	O
20	Desain dari kemasan kerupuk olahan ikan mujair mudah di kenal	I

Tabel 3 diatas 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*.

Setelah menerima hasil klasifikasi dari kedua metode, yaitu analisis importance performance dan model Kano, langkah berikutnya mengintegrasikan kedua metode tersebut. Setelah mendapatkan kategori dengan menggabungkan analisis importance performance dan model Kano, selanjutnya akan melakukan pengelompokkan 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 4.

Tabel 4. *Importance Performance Analysis* dan model Kano

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
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 da baik, semua itu tidak lepas dari komposisi bahan baku yang dibuat	Pertahankan prestasi	I	Pertahankan
P16	Daya kembang pada kerupuk iklan mujair sangat sesuai da baik, semua itu tidak lepas dari komposisi bahan baku yang dibuat	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

Jadi pada 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 pada dari rasa kerupuk pada umumnya, atribut pada kategori ini merupakan atribut yang harus ditingkatkan. Sedangkan prestasi yang dipertahankan adalah kepekaan cita 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 menjadi padat, olahan kerupuk ikan mujair mempunyai daya kembang yang sempurna setelah digoreng, olahan kerupuk ikan mujair

mempunyai sifat mengembang yang baik walaupun tanpa dikeringkan terlebih dahulu, daya gembung kerupuk mujair komersial sangat cocok dan bagus, semua itu tidak bisa dipisahkan dari komposisi bahan baku yang dibuat, daya mengembang 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, Mujair olahan kerupuk ikan 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 khas warna yang khas, olahan kerupuk ikan mujair mempunyai warna yang menarik, olahan kerupuk ikan mujair mempunyai warna krem warna dari olahan kerupuk ikan mujair sangat menarik setelah digoreng, dan kemasan untuk diolah kerupuk ikan mujair mempunyai kemasan yang sangat rapi, atribut pada kategori ini merupakan atribut yang harus dikurangi.

Pengumpulan sampel data dilakukan dua kali dalam penelitian ini, dan dilakukan secara acak setiap hari hingga mencapai jumlah responden sebanyak 100 orang. Pengumpulan data pertama dilakukan melalui penyebaran kuesioner Importance Performance Analysis (IPA). Kuesioner ini berisi pertanyaan tentang kenyataan dan harapan konsumen, serta mencakup parameter seperti rasa, warna, tekstur, daya kembang, dan kemasan. Tujuannya adalah untuk mengukur harapan konsumen dan juga untuk mengevaluasi persepsi konsumen terkait kepuasan mereka.

Selanjutnya, pengumpulan data kedua dilakukan melalui penyebaran kuesioner Kano. Kuesioner ini berisi pertanyaan yang terkait dengan aspek fungsional dan disfungsional dari atribut yang sedang diteliti. Kemudian setelah data kuisisioner pertama tersebut di sebarakan akan di olah ke dalam metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk dapat mengetahui dari beberapa atribut yang mana yang harus ditingkatkan, dipertahankan, dan dikurangi. Selanjutnya data kuisisioner kedua akan di olah ke dalam metode Kano untuk dapat mengetahui hasil dari beberapa atribut yang dikategorikan berdasarkan beberapa atribut antara lain : must-be, one-dimensional, attractive dan indifferent. Sehingga hasil dari kedua metode tersebut dapat di integrasikan dan mendapatkan hasil kategori atribut mana dari produk kerupuk olahan ikan mujair yang mampu memuaskan kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan hasil pemetaan kategori importance performance analysis (ipa) yang menjadi prioritas utama yaitu, rasa yang dihasilkan kerupuk mujair terasa gurih , rasa yang dihasilkan kerupuk menyerupai rasa ikan mujair , dan rasa kerupuk mujair lebih unggul dari rasa – rasa kerupuk pada umumnya, atribut dalam kategori ini menjadi atribut yang harus ditingkatkan. Sedangkan yang menjadi pertahankan prestasi yaitu kepekaan rasa kerupuk olahan ikan mujair, kerupuk ikan mujair mempunyai tekstur yang renyah, tekstur atau bentuk yang dihasilkan kerupuk olahan ikan mujair sangat sesuai harapan konsumen, tingkat kematangan kerupuk ikan mujair setelah digoreng tidak bantat, kerupuk olahan ikan mujair mempunyai daya kembang yang sempurna setelah digoreng , kerupuk olahan ikan mujair mempunyai sifat daya kembang yang baik walaupun tanpa di jemur terlebih dahulu, daya kembang pada kerupuk iklan mujair sangat sesuai da baik, semua itu tidak lepas dari komposisi bahan baku yang dibuat, daya kembang pada kerupuk iklan mujair sangat sesuai da baik, semua itu tidak lepas dari komposisi bahan baku yang dibuat, kemasan pada kerupuk olahan ikan mujair sangat menarik, kerupuk olahan ikan mujair memiliki kemasan yang praktis dan mudah dibuka, dan desain dari kemasan kerupuk olahan ikan mujair mudah dikenal, atribut dalam kategori ini menjadi atribut untuk di pertahankan, dan yang menjadi prioritas rendah yaitu kerupuk olahan ikan mujair mempunyai tekstur yang halus, kerupuk olahan ikan mujair memiliki ciri warna yang khas, kerupuk olahan ikan mujair memiliki warna yang menarik, kerupuk olahan ikan mujair berwarna cream kecoklatan sebelum digoreng, warna kerupuk olahan ikan mujair sangat menarik sesudah di goreng, dan kemasan pada kerupuk olahan ikan mujair memiliki kemasan yang sangat rapi, atribut dalam kategori ini menjadi atribut yang harus di kurangi. fenomena parameter yang digunakan pada saat penyebaran kuisisioner sebenarnya para konsumen tidak mempunyai parameter khusus, namun setelah menjawab kuisisioner konsumen jadi lebih mengetahui dari segi rasa, warna, tekstur, daya kembang, dan kemasan itu sebenarnya yang mereka butuhkan, akhirnya mereka menemukan parameter yang paling cenderung harus ditingkatkan yaitu 3 atribut tersebut rasa yang dihasilkan kerupuk mujair terasa gurih , rasa yang dihasilkan kerupuk menyerupai rasa ikan mujair , dan rasa kerupuk mujair lebih unggul dari rasa – rasa kerupuk pada umumnya.

Berdasarkan hasil pemetaan kategori kano “*Must-be*” adalah Kemasan pada kerupuk olahan ikan mujair sangat menarik, Kerupuk olahan ikan mujair memiliki kemasan yang praktis dan mudah dibuka, Desain dari kemasan kerupuk olahan ikan mujair mudah dikenal, Kerupuk olahan ikan mujair mempunyai tekstur yang halus, Warna kerupuk olahan ikan mujair sangat menarik sesudah di goreng. Atribut kategori ini harus hadir untuk menghadirkan kepuasan bagi konsumen. Jika atribut tersebut masih dirasa kurang oleh konsumen, maka produsen harus memperbaikinya. Keempat kategori kano “*indifferet*” adalah Tekstur atau bentuk yang dihasilkan kerupuk olahan ikan mujair sangat sesuai harapan konsumen, kerupuk olahan ikan mujair mempunyai daya kembang yang sempurna setelah digoreng, kerupuk olahan ikan mujair mempunyai sifat daya kembang yang baik walaupun tanpa di jemur terlebih dahulu, daya kembang pada kerupuk ikan mujair sangat sesuai dan baik, semua itu tidak lepas dari komposisi bahan baku yang dibuat, daya kembang pada kerupuk ikan mujair sangat sesuai dan baik semua itu tidak lepas dari komposisi bahan baku yang dibuat, kerupuk olahan ikan mujair memiliki ciri warna yang khas, kerupuk olahan ikan mujair berwarna cream kecoklatan sebelum digoreng. Atribut pada kategori ini tidak akan meningkatkan atau

menurunkan kepuasan konsumen. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, atribut-atribut tersebut dapat dihilangkan.

Fenomena parameter yang digunakan pada saat penyebaran kuesioner sebenarnya konsumen tidak memiliki parameter tertentu, namun setelah menjawab kuesioner konsumen menjadi lebih paham dalam hal rasa, warna, tekstur, pembungkakan dan kemasan yang sebenarnya mereka butuhkan, akhirnya mereka menemukan parameter yang paling mungkin Tiga atribut yang harus ditingkatkan adalah rasa yang dihasilkan kerupuk mujair rasanya enak, rasa yang dihasilkan kerupuk menyerupai rasa ikan mujair, dan rasa kerupuk mujair lebih unggul dari rasa kerupuk biasa.

Dalam penelitian ini yakni metode yang digunakan tersebut berbeda dengan posisi penelitian yang lainnya, serta arah yang dijadikan sebagai tujuan penelitian juga berbeda. Pada metode IPA-KANO umumnya digunakan untuk analisa kepuasan pelayanan, namun pada penelitian ini digunakan untuk analisa kepuasan pelanggan pada produk kerupuk ikan mujair, maka dari itu hasil yang di dapatkan dari penelitian ini yakni untuk mendapatkan hasil untuk menentukan ukuran tingkat kepuasan konsumen pada produk kerupuk ikan mujair.

#### IV. SIMPULAN

Setelah mengkategorikan atribut sesuai dengan hasil integrasi *Importance Performance Analysis* (IPA) dan model Kano, maka dari 20 atribut tersebut akan terlihat atribut mana yang sebaiknya dipertahankan karena sudah memberikan kepuasan pelanggan yang baik, dan atribut mana yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap produk kerupuk olahan ikan mujair. Hasil dari integrasi *Importance Performance Analysis* (IPA) dan model Kano mengindikasikan bahwa terdapat 3 atribut yang memerlukan peningkatan, 11 atribut yang sebaiknya dipertahankan, dan sisanya, yaitu 6 atribut, memerlukan perhatian khusus untuk ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Sehingga dalam penelitian diatas di dapatkan hasil 3 atribut yang perlu ditingkatkan yakni mengenai rasa yang dihasilkan pada kerupuk olahan ikan mujair. Adapun rasa dari 3 atribut tentang rasa yang dihasilkan kerupuk olahan ikan mujair merupakan faktor yang sangat perlu ditingkatkan dari hasil kuisisioner konsumen tersebut, dan hasil dari 3 atribut yang perlu ditingkatkan yakni penting bagi produsen untuk selalu mengedepankan kualitas dari produk olahan kerupuk ikan mujair, sehingga dari hasil penelitian ini produsen akan sangat terbantu dengan hasil penilaian dari konsumen, sehingga produsen dapat mengevaluasi produk kerupuk olahan ikan mujair tersebut untuk siap di jalankan ke konsumen.

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa analisis terhadap kepuasan konsumen terhadap kerupuk olahan ikan mujair memiliki dampak yang signifikan. Oleh karena itu, disarankan agar produsen lebih memprioritaskan dan memperbaiki 3 atribut tertentu, yaitu citarasa yang menghasilkan rasa gurih pada kerupuk mujair, rasa yang sudah sesuai dengan ekspektasi konsumen, dan citarasa kerupuk olahan ikan mujair yang unggul dibandingkan dengan kerupuk lainnya. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas produk olahan kerupuk ikan mujair sehingga mencapai kepuasan konsumen yang lebih baik.

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kualitas produk kerupuk olahan ikan mujair hanya terfokus pada 5 variabel, yaitu rasa, warna, tekstur, daya kembang, dan kemasan. Masih ada kemungkinan bahwa faktor-faktor lain dapat turut memengaruhi kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan di atas, saran-saran yang dapat diberikan bagi perusahaan C.V. Sariram, disarankan untuk secara berkala mengevaluasi hasil penilaian konsumen dengan tujuan meningkatkan kualitas produk kerupuk ikan mujair, khususnya dalam hal rasa yang menghasilkan citarasa gurih, sesuai ekspektasi, dan unggul dibandingkan dengan produk serupa. Evaluasi ini sebaiknya dilakukan secara rutin dan bukan hanya saat dibutuhkan saja, sehingga dapat membangun kepercayaan konsumen terhadap produk tersebut. Dan untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mempertimbangkan penambahan variabel atau atribut lain yang berhubungan dengan kepuasan konsumen terhadap produk olahan kerupuk ikan mujair. Kuisisioner juga dapat diperluas dan diperbaiki untuk menggali lebih dalam aspek-aspek kepuasan konsumen. Selain itu, jumlah populasi dan responden dapat ditingkatkan untuk meningkatkan validitas hasil penelitian.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada Allah SWT karena telah memberikan kelancaran dalam pengerjaan artikel ini serta kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen Universitas Muhammadiyah Sidoarjo yang senantiasa membimbing serta mengarahkan saya hingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini dan membantu dalam penelitian ini. Terimakasih kepada orangtua, keluarga, teman-teman serta pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam proses penyusunan artikel ini yang tentu tidak dapat saya sebutkan semuanya.

## REFERENSI

- [1] 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>
- [2] Agustina, S. (2020). Manajemen Pemasaran : Manajemen Pemasaran Modern. *Management Pemasaran*, 9(2), 26.
- [3] 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>
- [4] 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.
- [5] 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>
- [6] 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)*.
- [7] 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.
- [8] 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>
- [9] 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.
- [10] 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.
- [11] 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>
- [12] 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.
- [13] 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.
- [14] 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)
- [15] 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.
- [16] 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>
- [17] Setiawan, D., & Bahrin, 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>
- [18] 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.
- [19] Swastha, Basu, I. (2014). Manajemen Pemasaran Modern. *Liberty, Yogyakarta*.

<https://doi.org/10.1017/Cbo9781107415324.004>

- [20] 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](http://www.ilmupangan.fp.uns.ac.id)
- [21] Warintek, M. (2011). *Pengolahan Kerupuk Ikan*. Repository Unitomo. <https://journal.uncp.ac.id/index.php/perbal/article/download/1590/1402>
- [22] 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>

**Conflict of Interest Statement:**

*The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.*