

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENGUNJUNG MENGGUNAKAN METODE *SERVICE PERFORMANCE* (STUDI KASUS : TAMAN AIR GUA SUNYARAGI)

Rangga Maulana¹, Ilwan Syafrinal², Ridho Taufiq Subagio³, Rinaldi Adam⁴, Abdun Wijaya⁵

Universitas Catur Insan Cendekia

Jl. Kesambi 202, Kota Cirebon, Jawa Barat Tlp : (0231) 220250

e-mail : masrangga404@gmail.com¹, ilwan.syafrinal@cic.ac.id², ridho.taufiq@cic.ac.id³,
rinaldi.adam@cic.ac.id⁴, abdun.wijaya@cic.ac.id⁵

ABSTRAK

Taman Air Gua Sunyaragi adalah suatu objek wisata bersejarah yang ada di kota Cirebon dibawah pengelolaan pemerintah. Dalam menjalankan visi maupun misinya untuk memberikan memberikan kualitas pelayanan prima yang terbaik. Adanya saran atau kritik dari pengunjung merupakan tantangan bagi pihak Taman Air Gua Sunyaragi untuk terus bergiat meningkatkan mutu kualitas layanannya. Kualitas telah terbukti menjadi strategi bersaing yang baik, karena kepuasan merupakan sesuatu yang dirasakan pelanggan terhadap produk atau jasa tertentu. Kualitas layanan adalah ketidaksesuaian antara harapan konsumen dan persepsi konsumen. Dengan demikian, suatu citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen. Pelanggan maupun pengunjung yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan sehingga merekalah yang biasanya menentukan kualitas jasa yang salah satunya menggunakan metode (*servperf*) *service performance*. dengan 16 atribut dari lima dimensi kualitas yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *reliability*. Diharapkan dengan menggunakan metode ini, dapat memberikan peningkatan kualitas pelayanan yang lebih fokus pada tingkat kepentingan kinerja dari konsumen. Berdasar metode *servperf*, diharapkan atribut terpenting dengan kinerja yang rendah dapat lebih diutamakan untuk dilakukan perbaikan.

Kata Kunci: Kualitas jasa layanan, *Servperf*, Lima dimensi kualitas.

ABSTRACT

*Sunyaragi Cave Water Park is a historic tourist attraction in the city of Cirebon under government management. In carrying out its vision and mission to provide the best excellent service quality. The existence of suggestions or criticisms from visitors is a challenge for the Sunyaragi Cave Water Park to continue to work hard to improve the quality of its services. Quality has proven to be a good competitive strategy, because satisfaction is something that customers feel about certain products or services. Service quality is a mismatch between consumer expectations and consumer perceptions. Thus, a good quality image is not based on the point of view or perception of the service provider, but based on the point of view or perception of the consumer. Customers and visitors who consume and enjoy the company's services so that they usually determine the quality of services, one of which uses the method (*servperf*) *service performance*. with 16 attributes from five quality dimensions, namely *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, and *reliability*. It is hoped that by using this method, it can provide an increase in service quality that is more focused on the level of importance of the performance of consumers. Based on the *servperf* method, it is expected that the most important attributes with low performance can be prioritized for improvement. keywords: service quality, service, five dimensions of quality.*

Keywords: service quality service, *servperf*, five-dimensional quality.

1. PENDAHULUAN

Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pariwisata bersejarah adalah Taman Wisata Gua Sunyaragi. Sebuah perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan pariwisata bersejarah di Kota Cirebon. Banyak wisatawan lokal maupun luar daerah yang mendatangi Taman Air Gua Sunyaragi ini karena memiliki nilai sejarah yang cukup tinggi dan juga menjadi daya tarik wisatawan itu sendiri. Pemberian kualitas pelayanan yang buruk dan mengecewakan pelanggan merupakan beberapa sebab dari kegagalan perusahaan. Pengukuran terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan untuk mendapatkan peningkatan kualitas pelayanan dan evaluasi. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan sebuah perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pengunjung.

Selanjutnya pada Taman Air Gua Sunyaragi proses peng-inputan data pengunjung masih ditulis secara manual pada buku kunjungan yang menyebabkan proses pencarian data maupun hasil presentase kunjungan akan memakan waktu yang lama karena prosesnya harus melihat, menghitung manual dari buku kunjungan. Pada penelitian ini, metode SERVPERF yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap pengunjung. Evaluasi untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap pengunjung ini terbagi dalam lima dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik atau nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (perhatian) [1]. Pada penelitian sebelumnya yang menerapkan tiga metode yaitu metode SERVPERF-IPA-CSI menyimpulkan bahwa penilaian kepuasan terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan diolah menggunakan metode *servperf* untuk mendapatkan rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan.berdasarkan perhitungan customer satisfaction index dengan hasil perhitungan 71% yang termasuk ke dalam kategori “*poor*”[2].

Pada penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan, kinerja sekolah, kepuasan siswa dan loyalitas pelanggan. Selain itu, pihak sekolah juga berharap memperoleh informasi tentang pentingnya kinerja pelayanan yang meliputi 5 dimensi yaitu bukti fisik (*tangibility*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) Dalam upaya mempertahankan kelangsungan hidup dan memajukan visi dan misi SMK Pariwisata Triatma Jaya Tabanan[3].

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalah yaitu pengisian kuesioner oleh pengunjung masih dilakukan secara manual dan juga belum adanya sistem kuesioner dengan menggunakan *website* untuk menilai kualitas pelayanan. Dan untuk tujuan dari pembangunan sistem ini yaitu : (1). Membangun sistem untuk membantu proses dalam mengukur kualitas pelayanan. (2). Meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pengunjung. (3) Menerapkan metode *service performance* terhadap Taman Air Gua Sunyaragi.

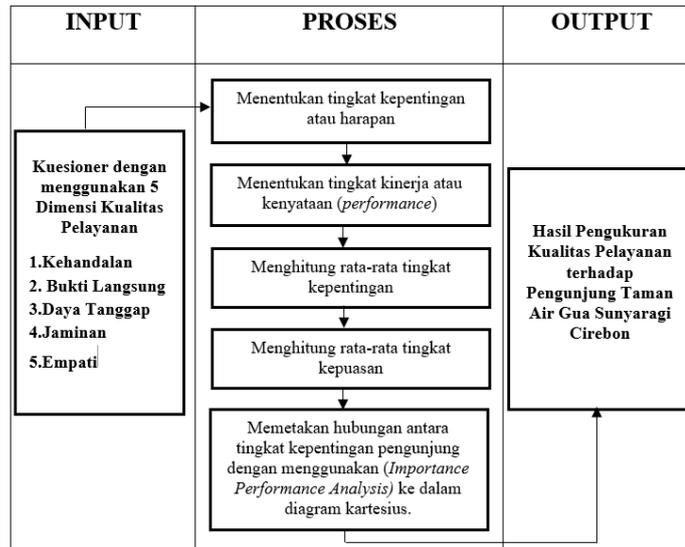
2. METODE PENELITIAN

Menurut Parasuraman [4] mengemukakan Kualitas layanan memiliki lima dimensi yaitu:

1. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan (produk atau jasa yang ditawarkan), penyelesaian masalah dan harga yang diberikan.
2. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan.
3. *Assurance* (kepastian) yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana pelanggan akan merasa aman dan terjamin.
4. *Empathy* (empati) inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu special, dan kebutuhan mereka dapat dipahami.
5. *Tangible* (berwujud), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen.

Kepuasan pengunjung adalah perilaku emosional terhadap pelayanan fasilitas di suatu tempat wisata yang dihasilkan dari membandingkan apa yang diharapkan (harapan sebelum kunjungan dengan apa yang diterima/ persepsi terhadap performa dan fasilitas). Kepuasan pengunjung ditandai ketika harapan melebihi [5].

Perancangan sistem yaitu sebuah tahap awal dalam perancangan sebuah sistem yang akan dibuat yang akan dibahas dalam tahap perancangan sistem ini meliputi hal perancangan input, proses dan output. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur tanggapan konsumen terhadap karakteristik dari suatu produk yang memungkinkan konsumen mengekspresikan intensitas perasaan mereka. Skala *Likert* beserta skor jawaban responden yang digunakan dalam penelitian ini [6]. Berikut ini gambaran kerangka sistem analisis kualitas pelayanan terhadap pengunjung menggunakan metode *Service Performance* :



Gambar 1. Kerangka Sistem

Berdasarkan Gambar 1. Dalam pembangunan sistem ini input awal berupa kuesioner kepuasan pengunjung Gua Sunyaragi. Setelah input tahapan selanjutnya proses :

1. Tahapan menentukan Tingkat Kinerja atau Kenyataan (*Performance*), dimana dalam penilaian pelayanan ditetapkan dengan skala *likert* dari bobot 1 sampai dengan bobot 5.
2. Tahapan menentukan Tingkat Kepentingan atau Harapan (*Importance*), dimana dalam penilaian pelayanan ditetapkan dengan skala *likert* dari bobot 1 sampai dengan bobot 5.
3. Tahapan menentukan rata-rata tingkat kepuasan, dimana angka kepuasan pengunjung dapat dihitung dengan menggunakan persamaan (1):

$$SQ_p = \frac{1}{m} \sum_{j=1}^k \overline{PS}_{ij} \quad (1)$$

4. Tahapan menentukan rata-rata tingkat kepentingan atribut, dimana angka kepentingan atribut dapat dihitung dengan menggunakan persamaan (2):

$$SQ_i = \frac{1}{m} \sum_{j=1}^k \overline{IS}_{ij} \quad (2)$$

5. Tahap memetakan hubungan antara tingkat kepentingan pengunjung dengan menggunakan (*Importance Performance Analysis*) dan di representasikan kedalam diagram kartesius, dengan mendapatkan perpotongan sumbu X (kinerja) dengan persamaan (3):

$$SK = \frac{1}{k} \sum_{i=1}^j \overline{PL}_1 \quad (3)$$

Dan mendapatkan perpotongan sumbu Y (kepentingan) dalam persamaan (4) sebagai berikut:

$$SH = \frac{1}{k} \sum_{i=1}^j \overline{PT}_1 \quad (4)$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Perhitungan Manual Algoritma

Tahapan pertama menentukan indikator/aspek kepuasan pelanggan yang digunakan pada kuesioner survei kepuasan pelanggan, dimana tiap indikator/aspek tersebut memiliki sub-item pertanyaan kualitas produk yang dinilai. Berikut ini indikator yang digunakan untuk mengidentifikasi kualitas layanan pengunjung :

Tabel 1. Indikator penilaian kualitas pelayanan terhadap pengunjung

No.	Keterangan	Nilai
1.	Kehandalan	4
2.	Daya Tanggap	3
3.	Jaminan	3
4.	Bukti Fisik	4
5.	Empati	2
Total		16

Dari Indikator pada tabel 1. Maka pertanyaan yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan terhadap Taman Air Gua Sunyaragi, sebagai berikut:

Tabel 2. Indikator Pertanyaan kualitas pelayanan

Kode	Kriteria penilaian
P1	Reputasi / nama baik Gua Sunyaragi.
P2	Memberikan informasi yang benar.
P3	Keramahan petugas dalam pelayanan.
P4	Memberikan pelayanan yang tepat.
P5	Petugas cepat tanggap dalam memberikan pelayanan.
P6	Kecepatan waktu pelayanan.
P7	Petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan.
P8	Keramahan petugas.
P9	Petugas sopan dalam memberikan pelayanan.
P10	Kemampuan petugas berkomunikasi dengan baik.
P11	Fasilitas tempat duduk dan santai yang diberikan sangat baik.
P12	Penampilan petugas yang rapih.
P13	Kebersihan lingkungan di area Gua Sunyaragi.
P14	Memiliki area yang luas dan nyaman bagi pengunjung.
P15	Kemampuan menyediakan waktu untuk pengunjung.
P16	Mengutamakan kepentingan pengunjung.

3.2 Simulasi Perhitungan Manual

Selanjutnya kuesioner telah disebar kepada seluruh pengunjung yang datang kesana. Dan didapat 63 responden. Kuesioner terbagi menjadi 2 yaitu variabel X (Kinerja/Kepuasan) dan variabel Y (Harapan/Kepentingan). Setelah mendapatkan nilai rata-rata Harapan dan Kinerja langkah selanjutnya yaitu memetakan hubungan antara tingkat kepentingan pengunjung menggunakan (*Importance Performance Analysis*) ke dalam diagram kartesius.

Tabel 3. Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan

Dimensi	No Atribut	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kinerja	Perpotongan Sumbu X	Perpotongan Sumbu Y
Kehandalan	P1	4,86	4,52		
	P2	4,75	4,59		
	P3	4,59	4,52		
	P4	4,03	3,90		
Daya Tanggap	P5	4,22	4,03		
	P6	4,35	4,19		
	P7	4,05	3,83		
Jaminan	P8	4,46	4,27		
	P9	4,41	4,17	4,44	4,25
	P10	4,41	4,27		
Bukti Fisik	P11	4,59	4,35		
	P12	4,76	4,62		
	P13	4,59	4,35		
	P14	4,68	4,46		
	P15	4,13	3,95		
Empati	P16	4,22	4,05		

Selanjutnya adalah memetakan atribut kedalam kuadran. Pemetaan akan membagi atribut menjadi 4 kelompok:

1. Jika nilai rata-rata harapan < perpotongan sumbu x dan nilai rata-rata kinerja > perpotongan sumbu y, maka Kuadran I.
2. Jika nilai rata-rata harapan > perpotongan sumbu x dan nilai rata-rata kinerja > perpotongan sumbu y, maka Kuadran II.
3. Jika nilai rata-rata harapan < perpotongan sumbu x dan nilai rata-rata kinerja < perpotongan sumbu y, maka Kuadran III.
4. Jika nilai rata-rata harapan > perpotongan sumbu x dan nilai rata-rata kinerja < perpotongan sumbu y, maka Kuadran IV.

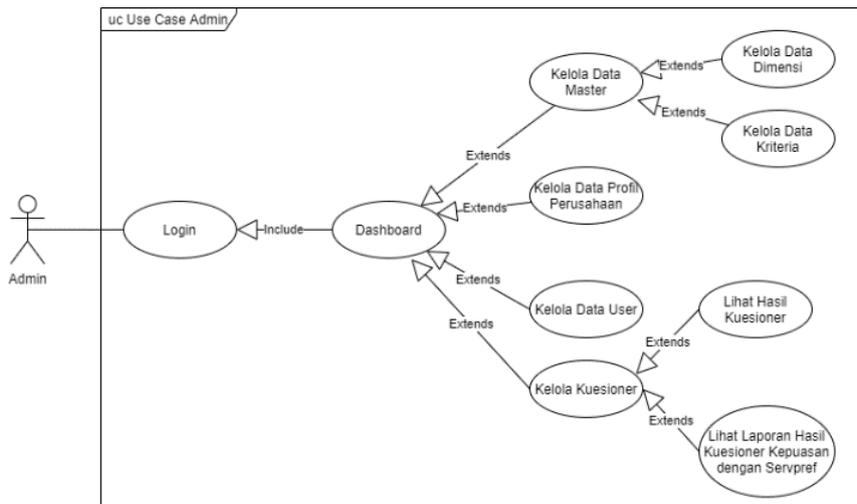
Tabel 4. Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan

Dimensi	No Atribut	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kinerja	Pemetaan Kelompok
Kehandalan	P1	4,86	4,52	Kuadran 2
	P2	4,75	4,59	Kuadran 2
	P3	4,59	4,52	Kuadran 2
	P4	4,03	3,90	Kuadran 3
Daya Tanggap	P5	4,22	4,03	Kuadran 3
	P6	4,35	4,19	Kuadran 3
	P7	4,05	3,83	Kuadran 3
Jaminan	P8	4,46	4,27	Kuadran 2
	P9	4,41	4,17	Kuadran 3
	P10	4,41	4,27	Kuadran 4
Bukti Fisik	P11	4,59	4,35	Kuadran 2
	P12	4,76	4,62	Kuadran 2
	P13	4,59	4,35	Kuadran 2
	P14	4,68	4,46	Kuadran 2
	P15	4,13	3,95	Kuadran 3
Empati	P16	4,22	4,05	Kuadran 3

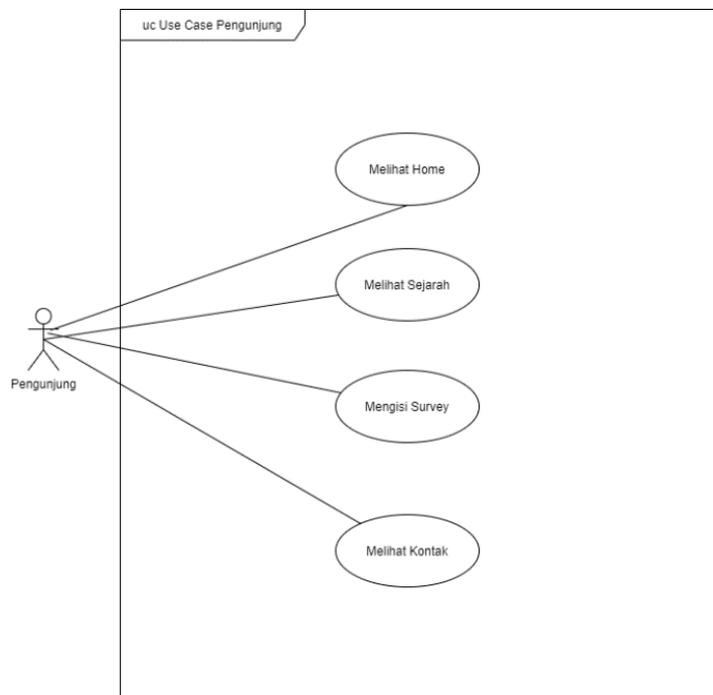
Dengan demikian, dihasilkan kesimpulan yaitu tingkat kualitas pelayanan terhadap pengunjung Taman Air Gua Sunyaragi yaitu skor tertinggi terdapat pada Dimensi Bukti Fisik. Dan pilihan kuadran terbanyak terdapat pada Kuadran 2 yaitu Pertahankan Prestasi, menunjukkan kinerja atribut yang berhasil memuaskan pengunjung, untuk itu atribut ini perlu dipertahankan.

3.2 Perancangan Sistem

Pada tahap perancangan sistem ini, selanjutnya perhitungan menggunakan metode *service performance* akan diterapkan pada suatu Sistem Pendukung Keputusan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL. PHP merupakan singkatan dari PHP (*Hypertext Preprocessor*) merupakan bahasa berbentuk skrip yang ditempatkan dalam server dan diproses di server. Hasilnya lah yang dikiri ke klien, tempat pemakai menggunakan browser[7]. *Use case* digunakan untuk mengetahui fungsi-fungsi yang ada pada sistem informasi dan siapa yang berhak menggunakan fungsi-fungsi tersebut [8]. Adapun alur sistem yang dibangun dapat dijelaskan pada Gambar 2 berikut ini:



Gambar 2. Usecase Diagram Admin



Gambar 3. Usecase Diagram Pengunjung

3.3 Implementasi Sistem

Tahap implementasi sistem merupakan tahapan dalam pembuatan aplikasi dari serangkaian sistem yang telah dianalisis dan dirancang sebelumnya. Pada tahap implementasi sistem ini akan tampilan sistem yang disertai cara kerja dan penjelasan dari Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pengunjung sebagai berikut :

Gambar 4. Form Login Sistem

Tampilan Gambar 4 form login ini, Admin dapat memasukan *username*, *password* dan level untuk dapat masuk ke halaman masing-masing level *user*.

No	Nama	Alamat	Tanggal Survei	Kritik Saran	Aksi
1	Ajif	Tangerang	2021-06-26 13:08:03	mantab gan	Lihat Penilaian
2	alif	wkwk	2021-06-14 11:37:18		Lihat Penilaian
3	er	123	2021-06-27 16:54:51		Lihat Penilaian
4	silo	Bogor	2021-06-24 16:51:33	Sunyaragi the best	Lihat Penilaian
5	a	wkwk	2021-06-13 20:36:13		Lihat Penilaian
6	Amal		2021-06-16 16:19:01		Lihat Penilaian

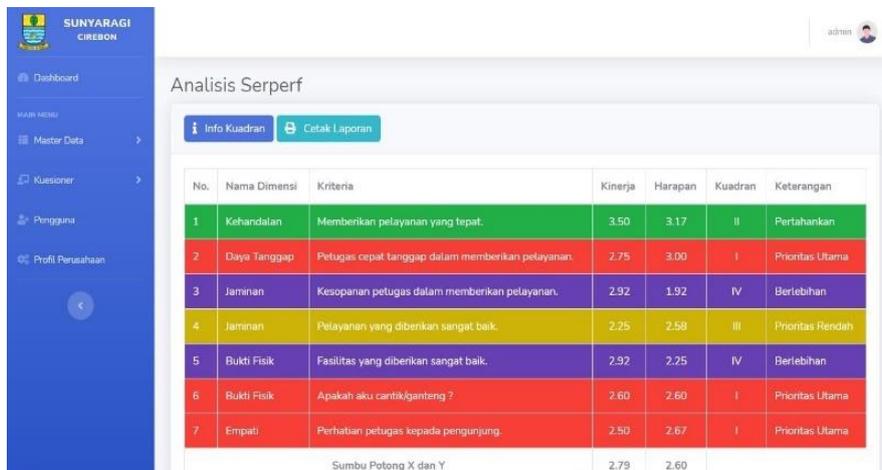
Gambar 5. Halaman Survei Masuk

Tampilan Gambar 5 Halaman survei masuk digunakan untuk melihat *list* survei yang telah masuk dan diisi oleh pengunjung Gua Sunyaragi.

No.	Nama Dimensi	Kriteria	Kinerja	Harapan	GAP	Keterangan
1	Kehandalan	Memberikan pelayanan yang tepat.	3.50	3.17	0.33	Baik
2	Daya Tanggap	Petugas cepat tanggap dalam memberikan pelayanan.	2.75	3.00	-0.25	Kurang
3	Jaminan	Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan.	2.92	1.92	1.00	Baik
4	Jaminan	Pelayanan yang diberikan sangat baik.	2.25	2.58	-0.33	Kurang
5	Bukti Fisik	Facilitas yang diberikan sangat baik.	2.92	2.25	0.67	Baik
6	Bukti Fisik	Apakah aku cantik/ganteng ?	2.60	2.60	0.00	Baik
7	Empati	Perhatian petugas kepada pengunjung.	2.50	2.67	-0.17	Kurang

Gambar 6. Halaman Hasil Kuesioner

Tampilan Gambar 6 Halaman hasil kuesioner terdiri dari hasil kuesioner yang diisi oleh pengunjung Gua Sunyaragi.



The screenshot shows a web application interface for 'SUNYARAGI CIREBON'. The main content area is titled 'Analisis Serperf' and contains a table with the following data:

No.	Nama Dimensi	Kriteria	Kinerja	Harapan	Kuadran	Keterangan
1	Kehandalan	Memberikan pelayanan yang tepat.	3.50	3.17	II	Pertahankan
2	Daya Tanggap	Petugas cepat tanggap dalam memberikan pelayanan.	2.75	3.00	I	Prioritas Utama
3	Jaminan	Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan.	2.92	1.92	IV	Berlebihan
4	Jaminan	Pelayanan yang diberikan sangat baik.	2.25	2.58	III	Prioritas Rendah
5	Bukti Fisik	Fasilitas yang diberikan sangat baik.	2.92	2.25	IV	Berlebihan
6	Bukti Fisik	Apakah aku cantik/ganteng ?	2.60	2.60	I	Prioritas Utama
7	Empati	Perhatian petugas kepada pengunjung.	2.50	2.67	I	Prioritas Utama
Sumbu Potong X dan Y			2.79	2.60		

Gambar 7. Halaman Analisis Servperf

Tampilan Gambar 7 Pada Halaman analisis *servperf* terdiri dari hasil kuesioner yang telah diolah dengan algoritma *servperf*, dan *button* untuk mencetak hasil analisis, dan info dari kuadran



Gambar 8. Halaman Utama Pengunjung

Tampilan Gambar 8 Halaman utama Pengunjung adalah halaman yang digunakan pengunjung untuk mengisi data survei kepuasan. Dalam halaman utama ini terdapat info singkat tentang Gua Sunyaragi. Kemudian terdapat 4 menu utama yaitu *home*, *sejarah*, *survei*, dan *contact*.

Gambar 9. Halaman Survei Pengunjung

Pada Gambar 9 halaman survei Pengunjung, Pengunjung harus mengisi identitas diri sebelum mengisi survei yang terdiri dari nama, jenis kelamin, usia, dan alamat Pengunjung. Kemudian mengisi survei, dan kritik dan saran.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil implementasi dan pengujian sistem survei kepuasan pengunjung Gua Sunyaragi dengan metode *Service Performance*, maka dapat disimpulkan sistem survey berhasil dikembangkan dengan menerapkan metode *Service Performance*. Hasil perhitungan *Service Performance* pada Gua Sunyaragi diperoleh pemetaan atribut yang dapat menunjukkan atribut mana yang menjadi prioritas utama dan rendah untuk ditingkatkan, atribut yang sudah memuaskan Pengunjung dan atribut yang memiliki kinerja berlebihan yang dapat dikurangi kinerjanya. Dengan dikembangkan system ini, proses pengukuran dan analisis kepuasan pengunjung pada Gua Sunyaragi Cirebon dapat dilakukan dengan cepat dibandingkan dengan *system* sebelumnya (manual) karena dapat proses penilaian bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja secara online.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. R. Budiarto And B. Santoso, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Menggunakan Metode Service Performance, Lean Service, Dan Importance Performance Analisis," *Juminten*, Vol. 1, No. 2, Pp. 33–44, Mar. 2020, Doi: 10.33005/Juminten.V1i2.93.
- [2] A. A. Handriati, S. Sunaryo, And V. N. Helia, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Servperf-Ipa-Csi," *Teknoin*, Vol. 21, No. 4, Dec. 2015, Doi: 10.20885/Teknoin.Vol21.Iss4.Art4.
- [3] Admin Admin, N. Anggayani, And R. Osin, "Pengaruh Service Performance Terhadap Nilai Sekolah Kepuasan Dan Loyalitas Pelajar Pada Smk Pariwisata Triatma Jaya Tabanan," *J. Manaj. Pelayanan Hotel*, Vol. 3, No. 1, Pp. 28–35, 2017, Doi: 10.37484/Manajemen_Pelayanan_Hotel.V1i1.31.
- [4] Y. Alaan, "Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung," *J. Manaj.*, P. 16, 2016.
- [5] B. D. Parwoto, E. Peja, And F. Setiawan, "Penataan Benda Koleksi Museum Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Museum Wayang Dan Museum Sejarah Jakarta Kawasan Kota Tua Jakarta," Vol. 4, No. 2, P. 15, 2020.
- [6] A. Ismanto, T. Julianda, And . Mursidah, "Analisis Sikap Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Produk Karkas Ayam Pedaging Segar Di Pasar Tradisional Kota Samarinda," *J. Ilmu Peternak. Dan Vet. Trop. J. Trop. Anim. Vet. Sci.*, Vol. 8, No. 2, P. 69, Sep. 2018, Doi: 10.30862/Jipvet.V8i2.34.
- [7] W. T. Fendya And S. C. Wibawa, "Pengembangan Sistem Kuesioner Daring Dengan Metode Weight Product Untuk Mengetahui Kepuasan Pendidikan Komputer Pada Lpk Cyber Computer," Vol. 03, P. 9, 2018.
- [8] W. Aprianti And U. Maliha, "Sistem Informasi Kepadatan Penduduk Kelurahan Atau Desa Studi Kasus Pada Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut," *J. Sains Dan Inform.*, Vol. 2, P. 8, 2016.