

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Kandang Kelinci UMKM Dandellion Menggunakan Metode Kano

Abu Ayyub Al Anshari

Universitas Teknologi Yogyakarta

Email: ayubrenanda@gmail.com

Ferida Yuamita

Universitas Teknologi Yogyakarta

Email: feridayuamita@uty.ac.id

Alamat: Jl. Glagahsari No. 63, D.I. Yogyakarta 55164, Indonesia

Korespondensi Penulis: ayubrenanda@gmail.com

Abstract. *UMKM Dandellion is a business engaged in rabbit farming and selling various needs of rabbit cattle ranging from feed, vitamins, drugs and also rabbit cages. Dandellion specializes in the production of well-designed rabbit cages and safe for animals. In running its business, UMKM Dandellion implemented a pre order system for ordering cage especially rabbit cage. This time period varies depending on factors such as the complexity of the order and the number of orders in the production queue in conducting the production activities of the rabbit cage of the UMKM Dandellion finds delays in the manufacture of the enclosure due to the availability of stock materials from the supplier which can lead to the level of customer satisfaction. Therefore the purpose of this study is to analyze consumer satisfaction levels of cages using canoe methods by deploying canoe questionnaires to Dandellion customers to find out the level of customer satisfaction. From the results of the study, there are 8 question variables in the Attractive P1 category (Is the cage price comparable to quality?), P3 (Is the cage model safe for animals?), P5 (Is the cage size sufficient for animals?), P6 (Do you agree with the cage manufacture timeliness?), P7 (How agree you with the durability of cage use?), P9 (Is the cage thickness able to bear the load?), P11 (Is the cage seller provide good service?), P12 (Can the cage seller be contacted/communicate well?) and 4 question variables in the Must-be category are P2 (Is the cage model easy to clean and maintain?), P4 (Is the type of material strong and suitable for animals?), P8 (Is the material not easy to rust?), P10 (Is the cage easy to dismantle tid/easy to move?)*

Keywords: *Kano Model, Customer Satisfaction, Rabbit cages.*

Abstrak. UMKM Dandellion merupakan sebuah usaha yang bergerak di bidang peternakan kelinci dan menjual berbagai macam kebutuhan ternak kelinci mulai dari pakan, vitamin, obat – obatan dan juga kandang kelinci. Dandellion mengkhususkan diri dalam produksi kandang kelinci yang dirancang dengan baik dan aman bagi hewan. Dalam menjalankan usahanya UMKM Dandellion menerapkan sistem pre order untuk pemesanan kandang terkhususnya kandang kelinci. Periode waktu ini bervariasi tergantung pada faktor-faktor seperti kompleksitas pesanan dan jumlah pesanan yang ada di antrian produksi dalam melakukan aktivitas produksi kandang kelinci UMKM Dandellion menemukan keterlambatan dalam pembuatan kandang di karenakan ketersediaan stok bahan dari supplier yang mana dapat menyebabkan tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kandang menggunakan metode kano dengan cara menyebarkan kuisioner kano kepada pelanggan Dandellion untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian yang dilakukan mengatakan terdapat 8 variabel pertanyaan pada kategori Attractive P1 (Apakah harga kandang sebanding dengan kualitas?), P3 (Apakah model kandang aman untuk satwa?), P5 (Apakah ukuran kandang cukup untuk satwa?), P6 (Apakah Anda setuju dengan ketepatan waktu pembuatan kandang?), P7 (Seberapa setuju Anda dengan daya tahan penggunaan kandang?), P9 (Apakah ketebalan kandang mampu menanggung beban?), P11 (Apakah penjual kandang memberikan pelayanan dengan baik?), P12 (Apakah penjual kandang dapat dihubungi/berkomunikasi dengan baik?) dan 4 variabel pertanyaan pada kategori Must-be yaitu P2 (Apakah model kandang mudah untuk dibersihkan dan dirawat?), P4 (Apakah jenis material kuat dan cocok untuk satwa?), P8 (Apakah material tidak mudah berkarat?), P10 (Apakah kandang mudah dibongkar pasang/mudah di pindah?)

Kata kunci: Kano Model, Kepuasan konsumen, Kandang kelinci.

LATAR BELAKANG

Kelinci merupakan salah satu ternak penghasil daging dengan kandungan protein yang cukup tinggi dibanding dengan komoditas ternak lain dan cukup potensial untuk dikembangkan. Dalam usaha pengembangannya, suatu peternakan kelinci akan berhasil apabila dilaksanakan dengan manajemen pemeliharaan yang baik. Manajemen pemeliharaan sendiri meliputi sistem perkandangan, sistem pemberian pakan, dan sistem penanggulangan hama penyakit.

Di United Kingdom (UK) telah lama dikenal dengan lima kebebasan atau "five freedoms" untuk merefleksikan kesejahteraan hewan, dimana pertama kali dinyatakan oleh Farm Animal Welfare Council pada tahun 1992 (FAWC, 1992), yang menyatakan bahwa hewan harus bebas dari rasa lapar dan haus; bebas dari rasa tidak nyaman; bebas dari rasa nyeri, luka, dan sakit; bebas dari rasa takut dan ketakutan; dan bebas untuk mengekspresikan perilaku normalnya (termasuk kebutuhan ruang dan perangkat yang dibutuhkannya, juga bagaimana mereka membutuhkan interaksi sesama spesiesnya). (Abrianto, 2009).

Dandellion adalah sebuah usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang telah beroperasi selama beberapa tahun dalam industri peralatan peternakan. Salah satu produk andalannya adalah kandang kelinci berkualitas tinggi yang telah memenangkan hati banyak peternak kelinci lokal.

Dalam sistem pre-order Dandellion, penjual memiliki kewajiban untuk menentukan periode waktu tertentu yang diperlukan pelanggan untuk menunggu sebelum kandang kelinci dikirim. Periode waktu ini bervariasi tergantung pada faktor-faktor seperti kompleksitas pesanan dan jumlah pesanan yang ada di antrian produksi. Terjadi keterlambatan dalam pembuatan kandang pada 10% atau 7 – 10 pelanggan sehingga estimasi produksi kandang menjadi 7 – 15 hari untuk sampai kepada pelanggan. Akibatnya, penjual harus menunggu hingga produk yang dipesan oleh pelanggan siap untuk dikirim, dan ini kadang-kadang melebihi periode waktu yang telah ditetapkan dalam sistem pre-order.

Dengan tantangan ini, Dandellion berusaha untuk memastikan bahwa pelanggan mereka tetap puas dengan produk-produk berkualitas tinggi yang mereka tawarkan, sambil juga menangani keterbatasan dalam pengiriman yang mungkin terjadi akibat faktor yang berada di luar kendali.

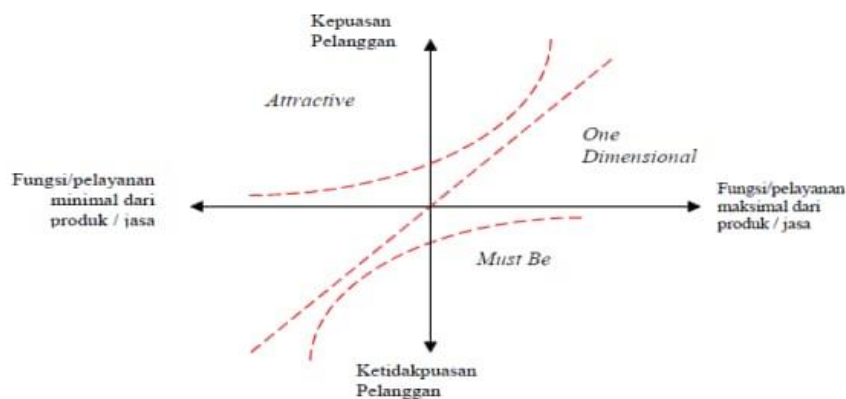
KAJIAN TEORITIS

Metode Kano

Model kano dikembangkan oleh Noriaki kano (Kano, 1984) dalam buku Tony Wijaya model Kano bertujuan mengkategorikan atribut-atribut produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk/jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Model Kano memberikan tampilan secara linier terhadap hasil yang diberikan oleh kinerja suatu produk atau jasa kepada kepuasan pelanggan yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang berpotensi menimbulkan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan.

Model Kano juga tidak dapat menggali alasan dari persepsi pelanggan mengenai atribut-atribut tertentu. Dalam modelnya, Kano membedakan tiga tipe produk yang diinginkan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen (Kano, 1984) yaitu (Wijaya, 2018):

1. *Must-be (basic) needs* Kebutuhan ini sangat mendasar karena tidak diungkapkan secara langsung oleh para pelanggan.
2. *One-dimensional (performance) needs* Jika kepuasan terhadap kebutuhan ini dapat terpenuhi dengan peningkatan kinerja, kepuasan pelanggan akan meningkat.
3. *Attractive (exitement) needs* Ini adalah impian dari para pelanggan sehingga mereka tidak mengungkapkannya.



Gambar 1. Diagram Kano

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat kecermatan suatu alat ukur dalam menjalankan fungsi ukurnya, Validasi dalam penelitian merupakan validasi item, yaitu dengan cara mengkorelasikan skor item dengan skor total (Sutriyoso, 2016).

Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r masing-masing item pertanyaan dengan r tabel. Jika nilai r lebih besar dari r tabel, maka item pertanyaan tersebut dikatakan valid. (Hakim, 2017).

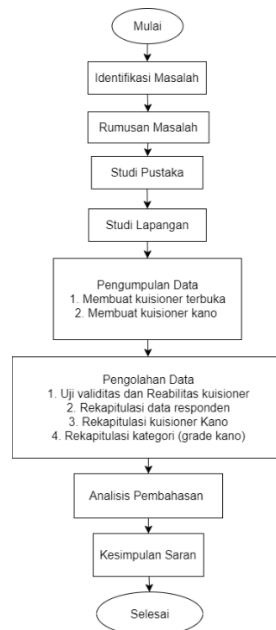
Dengan bantuan *software* spss indikator pada kuisioner dapat dikatakan valid jika nilai pada r hitung hasilnya lebih besar dari r tabel. Jika nilai validitas pada setiap jawaban yang didapatkan ketika menyebarkan kuisioner nilainya lebih besar dari 0,279 maka bisa dikatakan item pertanyaan tersebut valid (Sugiyono, 2016).

Uji Reliabilitas

Menurut Groth-Marnat (2008) mendefinisikan reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Azwar (2002: 154), reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, maksudnya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok yang sama diperoleh hasil yang relatif sama.

Pada uji reliabilitas penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis *Alpha Cronbach*. Dimana jika suatu variabel menunjukkan nilai *Alpha Cronbach* $>0,60$ maka diketahui bahwa variabel tersebut dikatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur, sehingga dapat di simpulkan bahwa kuisioner yang akan di sebarakan tersebut reliabel. (Putri, 2015).

METODE PENELITIAN



Gambar 2. Diagram Penelitian

Rekapitulasi Data

Rekapitulasi data bertujuan untuk mengategorikan jumlah responden yang telah mengisi kuisioner dengan mengelompokkan responden berdasarkan usia dan jenis kebutuhan pada tabel berikut :

Tabel 1. Rekapitulasi Data

NO	INDIKATOR	VARIABEL	JUMLAH
1	Usia	20 – 40	17
		40 – 60	13
2	Jenis Kelamin	Laki – laki	21
		Perempuan	9
3	Jenis Kebutuhan	Usaha	9
		Ternak Pribadi	21

Sumber : Olah Data, 2024

Untuk pengumpulan data yaitu dengan membuat kuisisioner terbuka kemudian memberikan kuisisioner secara online kepada para responden dibuat menggunakan aplikasi google form.

Tabel 2. Kuisisioner Terbuka

NO	ASPEK	ATRIBUT
1	Aspek ekonomis	Apakah harga kandang sebanding dengan kualitas?
2		Apakah model kandang mudah untuk dibersihkan dan dirawat?
3	Aspek Perceived	Apakah model kandang aman untuk satwa?
4		Apakah jenis material kuat dan cocok untuk satwa?
5		Apakah ukuran kandang cukup untuk satwa?
6	Aspek Durability	Apakah Anda setuju dengan ketepatan waktu pembuatan kandang?
7		Seberapa setuju Anda dengan daya tahan penggunaan kandang?
8	Aspek Performance	Apakah material tidak mudah berkarat?
9		Apakah ketebalan kandang mampu menanggung beban?
10	Aspek Fitur	Apakah kandang mudah dibongkar pasang/mudah di pindah?
11	Aspek Serviceability	Apakah penjual kandang memberikan pelayanan dengan baik?
12		Apakah penjual kandang dapat dihubungi/berkomunikasi dengan baik?

Sumber : Olah Data, 2024

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rekapitulasi Hasil Kuisisioner

Kuisisioner yang sudah di isi oleh responden kemudian akan di lakukan rekapitulasi. Rekapitulasi hasil kuisisioner yang telah di isi kemudian akan di kelompokkan ke dalam tabel dengan aplikasi Microsoft excel, seperti tabel di bawah ini:

Tabel 3. Hasil Jawaban Kusioner

RESPONDEN	ATRIBUT											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	1	2	2	1	2	3	1	3	2	3	1	2
2	1	2	1	2	3	2	3	2	1	1	1	2
3	4	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1
4	2	2	1	1	1	2	2	1	2	4	2	2
5	1	1	3	2	3	2	2	3	1	1	2	1
6	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	1
7	1	1	3	1	2	3	2	1	2	3	2	2
8	2	2	1	2	4	2	5	2	2	3	2	1
9	2	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1
10	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	1	1
11	3	3	4	2	3	2	2	5	2	2	2	3
12	2	2	2	3	2	2	2	3	1	4	2	2
13	1	1	2	1	2	1	3	2	2	1	1	1
14	5	3	4	3	2	5	2	3	2	4	2	2
15	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	1	2
16	2	1	3	2	2	1	2	2	1	3	1	2
17	2	2	3	5	3	3	3	2	2	3	3	1
18	2	1	1	2	1	3	1	1	3	1	1	3
19	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2
20	3	4	5	2	5	3	1	3	2	2	2	1
21	2	2	2	5	1	2	2	4	5	5	4	5
22	2	1	1	2	2	3	3	3	4	4	2	2
22	2	1	1	2	2	3	3	3	4	4	2	2
23	2	2	2	4	2	4	2	2	3	3	2	1
24	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	1	1
25	1	1	2	3	1	3	3	1	1	2	2	3
26	2	5	3	2	4	3	4	5	2	3	2	4
27	3	4	2	3	2	2	4	3	4	2	5	5
28	2	2	2	2	1	3	1	3	3	3	1	1
29	2	4	3	2	2	5	2	4	2	4	2	1
30	2	1	2	2	2	2	2	4	2	3	2	1

Uji Validitas

Jika nilai validitas pada setiap jawaban yang didapatkan pada kuisisioner nilainya lebih besar dari (nilai r tabel) maka bisa dikatakan item pertanyaan tersebut valid. Berikut adalah hasil pengolahan data uji validitas kuisisioner menggunakan SPSS:

Tabel 4. Uji Validitas Kusisioner

NO	Kuisisioner	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1	P1	0,581	0,361	Valid
2	P2	0,697	0,361	Valid
3	P3	0,498	0,361	Valid
4	P4	0,526	0,361	Valid
5	P5	0,393	0,361	Valid
6	P6	0,370	0,361	Valid
7	P7	0,371	0,361	Valid
8	P8	0,689	0,361	Valid
9	P9	0,420	0,361	Valid
10	P10	0,499	0,361	Valid
11	P11	0,674	0,361	Valid
12	P12	0,503	0,361	Valid

Sumber : Olah Data, 2024

Berdasarkan tabel 4. pada P1 nilai r hitung adalah 0,581 dan nilai r tabel sebesar 0,361. Pada kolom P1 menunjukkan keterangan bahwa hasil kuisioner P1 adalah valid, artinya atribut pertanyaan pada kuisioner P1 layak di sebarakan pada responden.

Uji Reliabilitas

Kuisioner yang dinyatakan valid pada Uji validitas kemudian akan dilanjutkan pada pengujian reliabilitas untuk mengetahui tingkat konsistensi pada sebuah angket kuisioner yang di teliti. Dapat dikatakan reliabel apabila memiliki *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60.

Tabel 5. Uji Reliabilitas

Realibility Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.753	12

Sumber : Olah Data, 2024

Berdasarkan tabel 5. hasil pengolahan data kusioner dengan uji reliabilitas, nilai *Cronbach's Alpha* pada tabel adalah 0,753 dan nilai dari *N of items* adalah 12.

Rekapitulasi Great Kano

Berdasarkan dari hasil kuisioner fungsional dan difungsional dengan menggunakan model kano yang sudah di isi oleh Responden maka tahap selanjutnya adalah melakukan pengolahan data dengan menggunakan Blauth's formula untuk mengkategorikan pertanyaan pada kuisioner sesuai dengan greatnya dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 &= O+A+M \geq I+R+Q \\
 &= 3+13+9 = 25 \\
 &= 5+0+0 = 5 \\
 &= 25 \geq 5 \\
 &= 13
 \end{aligned}$$

Keterangan:
 O = one-dimensional
 A = Attractive
 M = Must-be
 I = Indifferent
 R = Recerve
 Q = Questionable

Dari hasil penjumlahan pada Atribut P1, $O+A+M$ dan $I+R+Q$ didapatkan hasil $O+A+M \geq I+R+Q$ maka angka terbesar dari kategori O, A, dan M. akan menjadi grade pada P1. Lakukan hal yang sama untuk penjumlahan selanjutnya.

Tabel 6. Rekapitulasi Great Kano

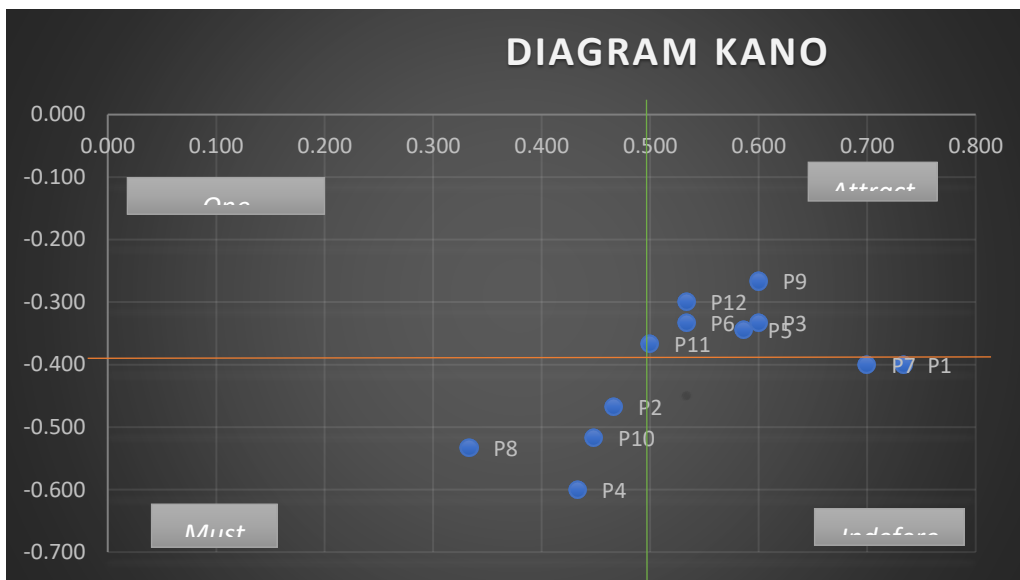
ASPEK	ATRIBUT	KATEGORI KANO						TOTAL	GRADE
		A	M	O	R	Q	I		
Aspek ekonomis	Apakah harga kandang sebanding dengan kualitas?	13	9	3	0	0	5	30	A
	Apakah model kandang mudah untuk dibersihkan dan dirawat?	11	12	2	0	0	5	30	M
Aspek perceived	Apakah model kandang aman untuk satwa?	15	7	3	0	0	5	30	A
	Apakah jenis material kuat dan cocok untuk satwa?	9	14	4	0	0	3	30	M
	Apakah ukuran kandang cukup untuk satwa?	15	8	2	1	0	4	30	A
Aspek durability	Apakah Anda setuju dengan ketepatan waktu pembuatan kandang?	15	9	1	0	0	5	30	A
	Seberapa setuju Anda dengan daya tahan penggunaan kandang?	16	7	5	0	0	2	30	A
Aspek Performance	Apakah material tidak mudah berkarat?	8	14	2	0	0	6	30	M
	Apakah ketebalan kandang mampu menanggung beban?	17	7	1	0	0	5	30	A
Aspek Fitur	Apakah kandang mudah dibongkar pasang/mudah di pindah?	10	12	3	1	0	4	30	M
Aspek serviceability	Apakah penjual kandang memberikan pelayanan dengan baik?	13	9	2	0	0	6	30	A
	Apakah penjual kandang dapat dihubungi/berkomunikasi dengan baik?	15	8	1	0	0	6	30	A

Sumber : Olah Data, 2023

Diagram Kano

Berdasarkan dari pengelompokan kuisisioner yang telah dilakukan, tingkat kepuasan pelanggan, didaapatkan hasil diagram Kano seperti berikut :

Gambar 3. Diagram Kano



Sumber : Olah Data, 2023

Berdasarkan gambar 3. diagram kano terdapat 4 kategori dimensi yang terdiri dari *Attractive*, *one-dimentional*, *must-be* dan *indifferent*. Terdapat 8 atribut pada kategori *Attractive* dan terdapat 4 atribut pada kategori *Must-be*.

Desain Kandang Baru

Analisis kebutuhan terkait kandang kelinci berdasarkan prioritas kebutuhan konsumen meliputi beberapa aspek penting untuk memastikan kesejahteraan dan kesehatan kelinci yang dipelihara.

Gambar 4. Desain Kandang Baru Kelinci



Sumber : Olah Data, 2023

Antribut – atribut yang dimiliki kandang baru adalah sebagai berikut :

1. Ukuran yang memadai, kandang harus cukup besar untuk memberikan ruang gerak yang cukup bagi kelinci.
2. Material kandang yang aman, pastikan dalam membuat kandang bahan yang aman untuk kelinci, hindari bahan yang berpotensi membahayakan kelinci, seperti kawat yang tajam atau bahan kimia berbahaya.
3. Kandang bersih, kandang harus mudah untuk dibersihkan dan dirawat. Sebab kelinci adalah hewan yang bersih, dan kandang yang kotor dapat menyebabkan masalah kesehatan seperti infeksi atau penyakit kulit pada kelinci.
4. Akses makanan dan air, pastikan kandang memiliki akses mudah untuk air bersih dan makanan segar setiap saat. Tempat makan dan minum harus tetap bersih dan terjaga kebersihannya.
5. Kandang aman dari predator, pastikan kandang dilengkapi dengan sistem perlindungan yang baik untuk mencegah serangan dari predator, seperti kawat yang kokoh dan sistem penutup yang aman.
6. Ukuran yang pas, kandang memiliki ukuran yang cukup besar untuk memberikan ruang yang cukup untuk kelinci bergerak bebas, namun tidak terlalu besar sehingga kandang mudah untuk dipindahkan.
7. Material yang kokoh dan tidak mudah berkarat, pastikan dalam membuat kandang kelinci menggunakan material yang kokoh untuk daya tahan kandang lebih lama serta tidak mudah berkarat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penjumlahan melalui perhitungan tabel kano dengan Blauth's formula dengan rumus $O+A+M \geq I+R+Q$ dengan diambilnya jumlah nilai terbesar maka, atribut – atribut yang masuk dalam kategori *Attractive* diantaranya adalah P1 dengan nilai (13) (Apakah harga kandang sebanding dengan kualitas?), P3 (15) (Apakah model kandang aman untuk satwa?), P5 (15) (Apakah ukuran kandang cukup untuk satwa?), P6 (15) (Apakah Anda setuju dengan ketepatan waktu pembuatan kandang?), P7 (16) (Seberapa setuju Anda dengan daya tahan penggunaan kandang?), P9 (17) (Apakah ketebalan kandang mampu menanggung beban?), P11 (13) (Apakah penjual kandang memberikan pelayanan dengan baik?), P12 (15) (Apakah penjual kandang dapat dihubungi/berkomunikasi dengan baik?) Kehadiran fitur ini meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, tetapi ketidakhadiran atau kualitas yang rendah tidak menyebabkan ketidakpuasan.

Produk kandang dari UMKM Dandellion dapat dikatakan baik karena atribut yang dihasilkan dari pengolahan data pada penentuan *grade* dengan metode kano mayoritas mendapatkan *grade Attractive* dengan jumlah 8 dari 12 atribut. 4 antribut berada pada *grade Must-be* yaitu P2 dengan nilai (12) (Apakah model kandang mudah untuk dibersihkan dan dirawat?), P4 (14) (Apakah jenis material kuat dan cocok untuk satwa?), P8 (14) (Apakah material tidak mudah berkarat?), dan P10 (12) (Apakah kandang mudah dibongkar pasang/mudah di pindah?), yang mana perlu ada peningkatan untuk model kandang agar lebih mudah untuk dibersihkan, serta bentuk kerangka kandang agar lebih mudah untuk di bongkar pasang atau di pindahkan.

DAFTAR REFERENSI

- Adi Nugroho, S. (2021, September). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Service Quality dan Model Kano (Studi Kasus: PT.Graha Service Indonesia). *Jurnal SENOPATI, Vol. 3, No. 1, e-ISSN: 2714-7010*.
- Dian Retno, S. D. (2017). Dealing With Dissatisfaction In Mathematical Modelling To Integrate QFD and Kano's Mode. *Dian Retno Sari Dewi et al 2017 IOP Conf. Ser.: Mater. Sci. Eng. 277 012009*.
- Elina Dace, A. S. (2019, July). A holistic Approach to Manage Environmental Quality By Using The Kano Model and Social Cognitive Theory. *DOI: 10.1002/csr.1828*.
- I Gusti Ngurah Rai Satria Wijaya, I. W. (2017, November). Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Menggunakan Metode Kano. *JURNAL SISTEM DAN INFORMATIKA, Vol. 12, No. 1*.
- M. Lukman, W. W. (2018, Agustus). Peningkatan Kualitas Produk Cokelat Dengan Integrasi Metode Kano Dan QFD. *Jurnal Teknik Industri, Vol. 19, No. 2, pp. 190-204*.
- Muchamad Sugarindra, R. N. (2018, Oktober). Kano Model for Identification Car Modification Features of Mobile Application. *MATEC Web of Conferences 221, 03003*.
- Sutriyono, S. (2016). Uji validitas dan reliabilitas kuisioner Kepuasan konsumen Pengujian Sampel Lab. Terpadu FST UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Integrated Lab Journal, 4(1), 103- 108*.