

## **ANALISIS MANAJEMEN PRODUKSI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK PADA *HOME INDUSTRY* KERIPIK TUNAS KOTA METRO**

Auliya Riska Agustin<sup>1\*</sup>, Suryadi<sup>2</sup>, Nani Septiana<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Muhammadiyah, Metro, Indonesia

\*E-Mail: [auliariska.ar@gmail.com](mailto:auliariska.ar@gmail.com)

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kerusakan produk, jenis kerusakan produk, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kerusakan produk pada *Home Industry* Keripik Tunas Kota Metro. Jenis penelitian ini adalah studi kasus secara deskriptif kualitatif meliputi kegiatan pengendalian intern dengan menggunakan data sekunder dan primer secara kepustakaan dan lapangan dengan metode *Statistical Quality Control* (SQC) serta *control chart*, diagram pareto, dan diagram tulang ikan. Hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa tingkat kerusakan yang terjadi selama tahun 2021 pada Keripik Tunas Kota Metro masih dalam batas tolerir. Jenis kerusakan produk adalah warna (gosong tidak *golden brown*) dengan persentase 62%, bentuk dan ukuran terpotong dengan persentase 13%, serta tekstur tidak renyah dengan persentase 25%. Faktor-faktor yang mempengaruhi kerusakan produk keripik adalah tenaga kerja yang kurang teliti dan kurang terlatih, bahan baku yang tidak baik dalam pengecekannya, peralatan yang sudah tidak standar lagi untuk digunakan dan kurang perawatan, kondisi lingkungan yang kurang bersih, serta metode pencetakan dan produksi keripik yang masih dilakukan oleh tenaga manusia.

**Kata Kunci:** Manajemen Produksi, Kualitas Produksi, dan Industri Rumahan

**Abstract.** *This study aims to determine the extent of product damage, the type of product damage, and the factors that affect product damage in the Home Industry of Tunas Kota Metro Chips. This type of research is a qualitative descriptive case study covering internal control activities using secondary and primary data in the literature and the field with the Statistical Quality Control (SQC) method, control charts, pareto diagrams, and fishbone diagrams. This study's results show that the damage caused during 2021 to Metro City Bud Chips is still within the tolerance limit. The type of product damage is color (burnt, not golden brown) with a percentage of 62%, shape and size truncated with a ratio of 13%, and a non-crispy texture with a ratio of 25%. The factors that affect the damage to chip products are less meticulous and poorly trained labor. These raw materials could be better at checking, equipment that is no longer standard for the use and lacks maintenance, unsanitary environmental conditions, and printing and production methods of chips that are still carried out by human labor.*

*Keywords: Production Management, Production Quality, and Home Industry*

### **PENDAHULUAN**

Persaingan bisnis yang sangat tajam pada saat ini merupakan sebuah tantangan bagi pengusaha untuk tetap berada dalam persaingan industri. Salah satu hal

penting yang perlu dilakukan dan diperhatikan oleh setiap perusahaan adalah menarik pelanggan dan dapat mempertahankan pelanggan tersebut. (Rahman, 2017). Manajemen dituntut untuk melakukan perencanaan anggaran dan pengendalian produksi yang efektif dan efisien sesuai dengan fungsi-fungsi manajerialnya, sehingga akan menghasilkan produk yang optimum serta keputusan yang tepat untuk kepentingan dan kemajuan perusahaan agar tujuan perusahaan dapat tercapai (Suyadi, 2017). Manajemen produksi sebagai suatu aktivitas usaha yang diharapkan perusahaan dapat melaksanakan kegiatan yang telah direncanakan sesuai dengan apa yang telah dianggarkan, sehingga tidak terjadi penyelewengan terhadap anggaran produksi.

Beberapa tahun terakhir ini, perekonomian di Kota Metro memiliki tren yang positif pada sektor industri pengolahan sebesar 19,44% dengan persentase terbesar pada usaha rumahan keripik. *Home Industry* Keripik Tunas Kota Metro merupakan salah satu usaha di bidang produksi makanan dan menghasilkan keripik pisang yang dipasarkan di sekitar maupun di luar Kota Metro. Keripik pisang dijadikan sebagai panganan yang sangat digemari oleh masyarakat dan dijadikan sebagai makanan khas oleh-oleh bagi wisatawan yang datang. Perkembangan usaha pembuatan keripik pisang sangat berpengaruh positif dalam penyerapan tenaga kerja dan peningkatan pendapatan ditambah dengan ketersediaan bahan baku yang mencukupi.

Usaha yang ingin tetap eksis dan mempertahankan pangsa pasarnya, maka perusahaan harus merencanakan dan mengendalikan biaya kualitasnya (Russel, 2016). Kenyataannya, *Home Industry* Keripik Tunas Kota Metro belum membuat laporan tersendiri untuk biaya kualitas produknya, sehingga biaya-biaya tersebut masih tersebar dalam komponen biaya yang lain. Hal tersebut tentu akan menyulitkan perusahaan dalam menentukan biaya kualitas optimal dan pengendalian produk cacat yang dihasilkan, sehingga perlu mengadakan perencanaan dan pengendalian terhadap biaya kualitas produk.

Proses produksi adalah suatu cara, metode, maupun teknik bagaimana penambahan manfaat atau penciptaan faedah, bentuk, waktu, dan tempat atas faktor-faktor produksi, sehingga dapat bermanfaat bagi pemenuhan kebutuhan konsumen (Russel, 2021). Berikut ini Tabel 1 menyajikan data jumlah produksi pada Keripik Tunas Kota Metro:

Tabel 1. Jumlah Produksi Keripik Tunas Kota Metro

Bulan	Jumlah Produksi	Produksi Rusak
Januari	12.565 kg	65 kg
Februari	13.875 kg	75 kg
Maret	15.135 kg	35 kg
April	16.870 kg	70 kg
Mei	18.900 kg	90 kg
Juni	12.565 kg	55 kg
Juli	13.875 kg	85 kg

Agustus	15.135 kg	53 kg
September	16.870 kg	67 kg
Oktober	18.800 kg	19 kg
November	12.565 kg	14 kg
Desember	11.875 kg	15 kg
<b>Total</b>	<b>181.030 kg</b>	<b>643 kg</b>

Sumber: Keripik Tunas Kota Metro, 2022

Berdasarkan tabel di atas, jumlah produksi dan produk yang cacat mengalami fluktuatif. Kenaikan tertinggi jumlah produksi terjadi pada bulan Mei sebesar 18.900 kg. Kenaikan jumlah produksi ini dipengaruhi oleh jumlah pesanan yang ingin membeli keripik pisang sebagai oleh-oleh. Jumlah produksi terkecil diperoleh pada bulan Desember sebesar 11.875 kg. Penurunan jumlah produksi ini disebabkan oleh dampak virus *corona*, sehingga para pesanan dan warung-warung yang menjadi mitra penjualan menjadi berkurang. Kondisi naik- turunnya jumlah produksi yang tidak menentu dipengaruhi juga karena adanya produk rusak pada setiap produksi dikarenakan adanya bentuk pisang yang tidak sempurna atau pengemasan yang tidak rapi, sehingga mempengaruhi kualitas produk dan secara otomatis akan mempengaruhi penjualan keripik.

Kualitas produk dilihat dari sudut manajemen operasional merupakan salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing, bahwa produk yang harus memberikan kepuasan kepada konsumen melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas produk dari pesaing (Heizer, 2020). Kualitas pada produk di dalamnya terdapat pula biaya kualitas yang terjadi atau mungkin akan terjadi karena kualitas yang buruk. Data kecacatan produk Keripik Tunas Kota Metro selama satu tahun ditunjukkan pada Tabel 2, sebagai berikut:

Tabel 2. Perhitungan Persentase Produk Cacat Selama 1 Tahun

No.	Kecacatan	Jumlah Kecacatan (kg)	Cacat (%)
1.	Bentuk keripik	148 kg	0,08
2.	Keripik gosong	190 kg	0,1
3.	Keripik tipis	152 kg	0,08
4.	Kemasan sobek	153 kg	0,08
<b>Total Produksi</b>		<b>643</b>	<b>0,3</b>

Sumber: Keripik Tunas Kota Metro, 2022

Berdasarkan Tabel 2 di atas dapat dilihat, bahwa total persentase produk cacat sebesar 0,3% di mana jumlah kecacatan produk terbanyak pada kategori gosong sebanyak 190 kg atau 0,1%. Adanya peningkatan kualitas pada produk pasti dibarengi dengan peningkatan biaya, sehingga kualitas yang lebih tinggi berarti biaya yang lebih tinggi pula (Tjiptono dan Diana, 2017). Pengendalian kualitas yang dilakukan oleh perusahaan agar produk yang dihasilkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan tentunya sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen.

Berdasarkan alasan-alasan yang dikemukakan di atas, peneliti tertarik akan permasalahan bagaimana manajemen produksi dalam meningkatkan kualitas produk pada *Home Industry* Keripik Tunas Kota Metro? Berangkat dari rumusan masalah tersebut, diharapkan penelitian ini dapat menjelaskan tingkat kerusakan produk, jenis kerusakan produk, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kerusakan produk pada *Home Industry* Keripik Tunas Kota Metro.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah studi kasus mengenai manajemen produksi di *Home Industry* Keripik Tunas Kota Metro. Penelitian ini akan dibuktikan dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif (Umar, 2020), dalam hal ini peneliti memperoleh data dari lokasi penelitian secara langsung dengan menggunakan unsur pokok yang telah ditentukan sesuai dengan permasalahan, tujuan, dan manfaat penelitian. Tahapan penelitian terdiri dari objek penelitian yang dilakukan peneliti, meliputi kegiatan pengendalian intern yang akan dilakukan di *Home Industry* Keripik Tunas Kota Metro. Peneliti menggunakan dua sumber data, yaitu data primer berupa sebuah gambaran umum tentang *Home Industry* Keripik Tunas Kota Metro dan data sekunder berupa buku, artikel, jurnal, dokumen-dokumen penting, arsip-arsip, serta bentuk literatur lain untuk menunjang penelitian ini. Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian kepustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*field research*) (Arikunto, 2020). Data berupa permasalahan yang akan diteliti diperoleh dari hasil pengamatan (observasi) dan wawancara dengan beberapa narasumber, yaitu pemilik usaha, kepala bagian produksi, karyawan bagian pembukuan, dan konsumen yang membeli produk. Teknik analisis data dalam mengetahui tingkat kerusakan produk dan penyebabnya dapat menggunakan metode *Statistical Quality Control* (SQC) dengan alat bantu berupa diagram *control chart*, diagram pareto, dan diagram tulang ikan (Kuswadi, 2019).

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Standar kualitas Keripik Tunas Kota Metro diuraikan dalam Tabel 3, sebagai berikut:

Tabel 3. Standar Kualitas Keripik

No.	Keadaan	Keterangan
1.	Warna	Normal tidak gosong
2.	Bentuk dan ukuran	Bentuk dan ukurannya seragam
3.	Tekstur renyah	Tidak terlalu keras

Sumber: Keripik Tunas Kota Metro, 2022

Pengklasifikasian jenis kerusakan produk pada Keripik Tunas Kota Metro berdasarkan hasil pengamatan dan identifikasi disajikan pada Tabel 4 adalah: Tabel 4. Jenis Kerusakan Produk Keripik Tunas Kota Metro Selama Tahun 2021

No.	Bulan	Jumlah Produksi (kg)	Jumlah Kerusakan Produk			Produk Cacat	
			A	B	C	kg	%
1.	Januari	2.192	63	21	12	96	4.37
2.	Februari	2.232	52	32	20	104	4.65
3.	Maret	1.972	50	20	14	84	4.25
4.	April	1.760	50	20	10	80	4.54
5.	Mei	1.720	84	20	8	112	6.51
6.	Juni	2.548	78	29	21	128	5.02
7.	Juli	3.008	98	10	8	116	3.85
8.	Agustus	2.508	88	28	12	128	5.10
9.	September	2.852	101	78	17	196	6.87
10.	Oktober	3.268	49	22	21	92	2,81
11.	November	3.096	55	25	20	100	3,22
12.	Desember	2.576	47	29	8	84	3,26
Jumlah		29.732	815	334	171	1.320	4,43

Sumber: Keripik Tunas Kota Metro, 2022

Keterangan

A = Warna Gosong

B = Bentuk dan Ukuran yang Tidak Sempurna Terpotong

C = Tekstur Tidak Renyah

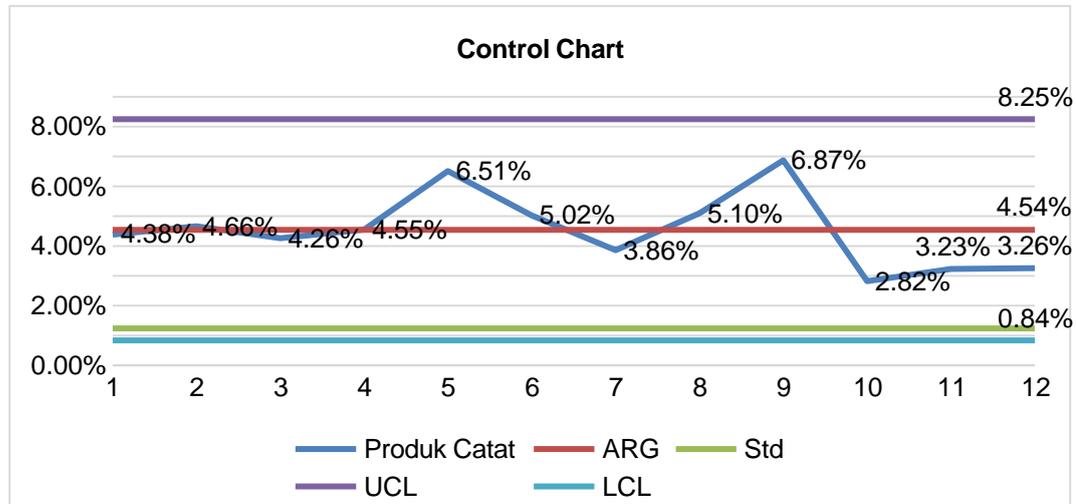
Analisis *control chart* digunakan berkenaan dengan rasio-rasio kerusakan produk yang diambil secara acak dan menghitung serta menentukan batas kontrol atas (UCL) dan batas kontrol bawah (LCL) dari sampel yang diperiksa, kemudian menggambarkan bagan masing-masing batas kontrol tersebut (Kuswadi, 2019). Berdasarkan Tabel 4 di atas, maka diperoleh hasil analisis *control chart* pada Tabel 5, sebagai berikut:

Tabel 5. Analisis *Control Chart* Tingkat Kerusakan Produk Keripik Tunas Kota Metro Selama Tahun 2021

No.	Bulan	Produk Cacat	ARG	Std	UCL	LCL
1.	Januari	4,38%	4,54%	1,24%	8,25%	0,84%
2.	Februari	4,66%	4,54%	1,24%	8,25%	0,84%
3.	Maret	4,26%	4,54%	1,24%	8,25%	0,84%
4.	April	4,55%	4,54%	1,24%	8,25%	0,84%
5.	Mei	6,51%	4,54%	1,24%	8,25%	0,84%
6.	Juni	5,02%	4,54%	1,24%	8,25%	0,84%
7.	Juli	3,86%	4,54%	1,24%	8,25%	0,84%
8.	Agustus	5,10%	4,54%	1,24%	8,25%	0,84%
9.	September	6,87%	4,54%	1,24%	8,25%	0,84%
10.	Oktober	2,82%	4,54%	1,24%	8,25%	0,84%
11.	November	3,23%	4,54%	1,24%	8,25%	0,84%
12.	Desember	3,26%	4,54%	1,24%	8,25%	0,84%

Sumber: Keripik Tunas Kota Metro, 2022

Berdasarkan Tabel 5 di atas, maka dapat digambarkan diagram *control chart* pada Gambar 1, sebagai berikut:



Gambar 1. *Control Chart* Tingkat Kerusakan Produk Keripik Tunas KotaMetro Selama Tahun 2021

Berdasarkan analisis *control chart* menunjukkan, bahwa tingkat kerusakan produk selama tahun 2021 pada Keripik Tunas Kota Metro dengan nilai rata-rata kerusakan produk sebesar 4,54%, UCL sebesar 8,25%, dan LCL sebesar 0,84%. Kerusakan produk terbanyak terjadi pada bulan September dengan tingkat kerusakan sebesar 6,87% dan kerusakan produk paling sedikit terjadi pada bulan Oktober dengan tingkat kerusakan sebesar 2,82%. Secara keseluruhan, tingkat kerusakan produk yang terjadi selama tahun 2021 pada Keripik Tunas Kota Metro masih dalam batas tolerir.

Pemilihan dan perlakuan terhadap material yang baik merupakan salah satu kriteria mutlak guna memperoleh produk yang berkualitas dan jika sebaliknya dapat menimbulkan dampak yang kurang diinginkan, seperti pisang yang masak akan menyebabkan hambatan pada proses pertunasan demikian juga halnya dengan jenis pisang yang digunakan.

Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Syarif Hidayatullah Elmas tentang pengendalian kualitas menggunakan metode SQC untuk meminimumkan produk gagal pada Toko Roti Barokah Bakery dengan hasil analisis *control chart* yang menunjukkan nilai rata-rata 0,099 kerusakan produk atau 9,9%. Keterbatasan pengawasan UCL dari 0,1161 atau 11,61%, LCL dari 0,0819 atau 8,12%. Kontrol kualitas baik karena jumlah produk yang gagal masih dalam batas-batas wajar terletak antara UCL dan LCL.

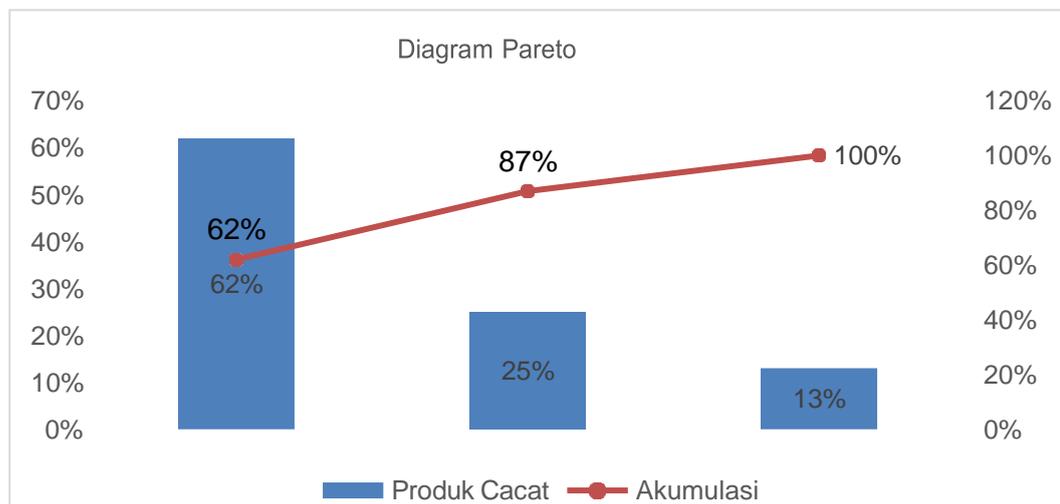
Analisis diagram pareto yang berisikan diagram batang dan diagram garis. Diagram batang memperlihatkan klasifikasi data yang diurutkan dari kiri ke

kanan menurut urutan ranking tertinggi (masalah yang terpenting untuk segera diselesaikan) hingga terendah (masalah yang tidak harus segera diselesaikan) (Kuswadi, 2019). Hasil analisis diagram pareto selama tahun 2021 pada Keripik Tunas Kota Metro pada Tabel 6, sebagai berikut:

Tabel 6. Analisis Diagram Pareto Keripik Tunas Kota Metro Tahun 2021

Jumlah Produksi (kg)	Jenis Kerusakan Produk	Produk Cacat		Akumulasi
		kg	%	
29.73 2	Warna (gosong) Bentuk dan ukuran tidak sempurna terpotong	815	62	62%
	Tekstur tidak renyah	334	25	87%
	Jumlah	171	13	100%
	Jumlah	1320	100	

Sumber: Data Diolah dari Keripik Tunas Kota Metro, 2022 Berdasarkan hasil perhitungan di atas, dapat disajikan diagram pareto pada Gambar 2, sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram Pareto Keripik Tunas Kota Metro Tahun 2021

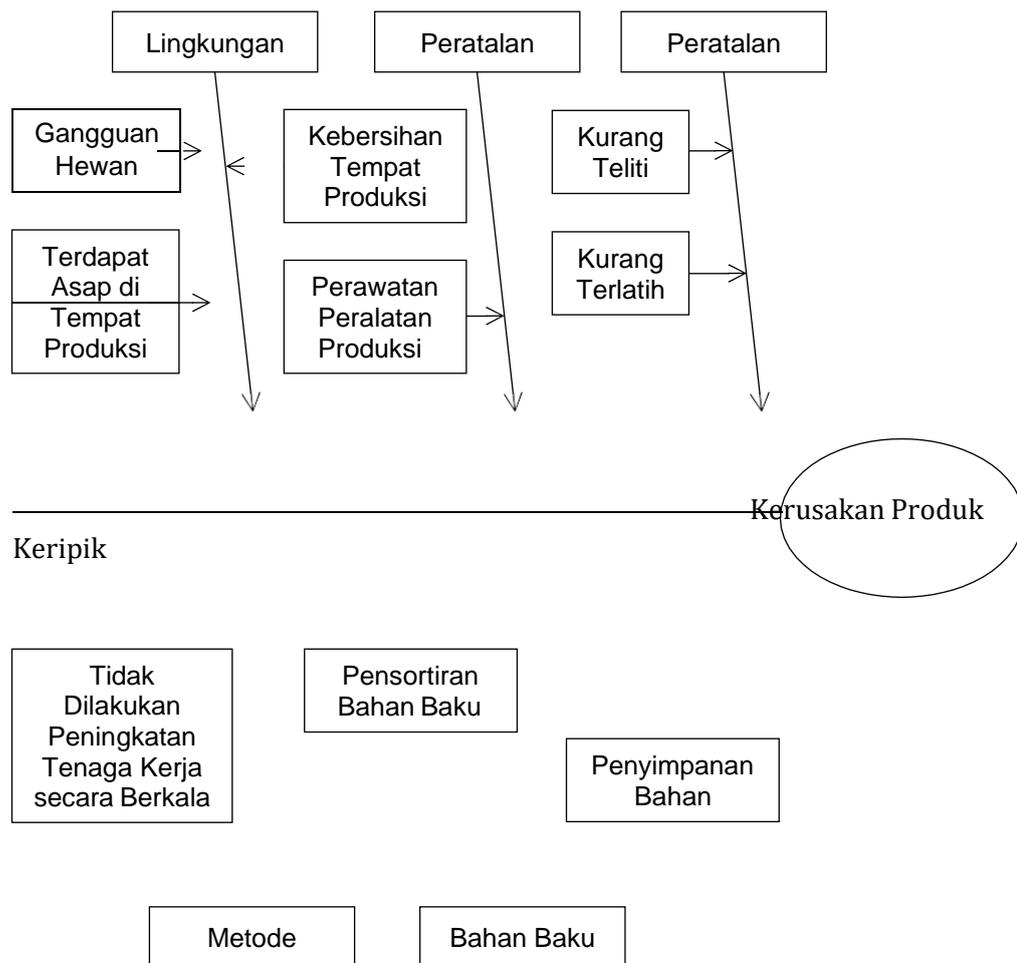
Berdasarkan analisis diagram pareto menunjukkan, bahwa jenis kerusakan produk adalah warna (gosong tidak *golden brown*) dengan persentase 62%, bentuk dan ukuran dengan persentase 25%, dan tekstur tidak renyah dengan persentase 13%. Teknik *improvement defect* kerusakan pada warna tersebut yang harus diturunkan terlebih dahulu, sebelum melakukan *improvement* pada *defect* bentuk dan ukuran serta tekstur yang tidak renyah.

Faktor manusia sebagai unsur yang menjalankan proses dan inspeksi mempunyai peranan yang sangat penting dalam menciptakan sebuah produk yang berkualitas, tetapi sering kali manusia melakukan kesalahan sebagai bentuk keterbatasan yang pada akhirnya akan menimbulkan dampak yang kurang diinginkan, di antaranya kelelahan dari pekerja yang menyebabkan kinerja semakin menurun. Kurangnya pengawasan pekerja pada saat proses penggorengan terhadap keadaan keripik dan kurangnya penanganan jika proses keripik menggumpal dapat menyebabkan

terjadi cacat gosong pada keripik. Kecerobohan pekerja dalam hal penanganan mesin yang mati secara manual akibat mengurangi minyak pada keripik. Kepedulian pekerja akan terbentuknya suatu produk yang berkualitas masih kurang, sehingga mereka bekerja dengan kesan asal-asalan dan ingin cepat selesai.

Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Roby Dillo Azhar tentang analisis tingkat kerusakan produk tepung tapioka pada PT. Gunung Sugih di Bumi Ratu Nuban, Kabupaten Lampung Tengah dengan hasil analisis diagram pareto yang menyatakan, bahwa tingkat kerusakan produk tepung tapioka yang tertinggi itu kecacatan pada warna produk (26,16%), kadar air (23,14%), aroma aspek (20,56%), tekstur yang lebih kasar (17,56%), dan juga cemaran benda asing (12,58%).

Analisis diagram tulang ikan berguna untuk memperlihatkan faktor-faktor utama yang berpengaruh pada kualitas dan mempunyai akibat pada masalah yang dipelajari, yaitu bahan baku, mesin, tenaga kerja, metode, dan lingkungan (Kuswadi, 2019) digambarkan, sebagai berikut:



Gambar 3. Analisis Diagram Tulang Ikan

Berdasarkan analisis diagram tulang ikan pada Gambar 3 di atas dapat diketahui,

bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kerusakan pada produk yang paling utama adalah tenaga kerja yang kurang teliti dan kurang terlatih dalam melakukan proses produksi, bahan baku karena tidak ada pengecekan yang akan dibeli hanya berdasarkan ketersediaan di para pedagang tahu, peralatan yang sudah tidak standar lagi untuk digunakan dan tidak terdapat jadwal rutin untuk melakukan perawatan peralatan produksi sebagaimana mestinya, lingkungan karena adanya kontaminasi dari kondisi tempat produksi yang kurang terawat serta metode pencetakan dan produksi keripik yang masih dilakukan oleh tenaga manusia ini menyebabkan bentuk dan ukuran keripik yang tidak seragam. Melakukan pengendalian kualitas dengan adanya permasalahan yang muncul pada proses produksi, maka hal yang harus dilakukan, yaitu menganalisis permasalahan apa saja yang timbul pada proses produksi. Metode yang dilakukan pada proses produksi keripik masih terdapat produk yang cacat disebabkan pemotongan yang dilakukan tidak konsisten, waktu pengemasan masih tidak sesuai standar, dan penggorengan terlalu lama. Tenaga kerja menjadi faktor yang paling dominan yang menyebabkan produk cacat dalam produksi di antara faktor-faktor lainnya, mengingat pekerjaan ini lebih banyak menggunakan tenaga manusia daripada tenaga mesin.

Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lucky Kurniawan tentang analisis *quality control* atas kerusakan produk pada Usaha Keripik Tunas Metro dengan hasil analisis diagram tulang ikan yang menyatakan, bahwa faktor yang paling utama mempengaruhi kerusakan produk adalah sebagian besar berkaitan dengan tenaga kerja yang kurang mengawasi proses produksi.

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Tingkat kerusakan yang terjadi selama tahun 2021 pada Keripik Tunas Kota Metro masih dalam batas tolerir. Jenis kerusakan produk adalah warna (gosong tidak *golden brown*) dengan persentase 62%, bentuk dan ukuran terpotong dengan persentase 13%, serta tekstur tidak renyah dengan persentase 25%. Faktor-faktor yang mempengaruhi kerusakan produk keripik adalah tenaga kerja yang kurang teliti dan kurang terlatih, bahan baku yang tidak baik dalam pengecekannya, peralatan yang sudah tidak standar lagi untuk digunakan dan kurang perawatan, kondisi lingkungan yang kurang bersih, serta metode pencetakan dan produksi keripik yang masih dilakukan oleh tenaga manusia.

Keripik Tunas Kota Metro disarankan untuk mempertahankan tingkat kerusakan yang masih dalam batas tolerir di masa sekarang maupun di masa mendatang, karena hal ini untuk kelancaran produksi keripik. Lebih menekankan pada pengawasan pada proses produksi keripik, mulai dari proses penggorengan agar jenis kerusakan tersebut dapat diminimalisir dan proses produksi menjadi lancar tanpa hambatan. Tenaga kerja diharapkan untuk melakukan peningkatan keterampilan, pengecekan bahan baku dengan baik, perawatan yang rutin terhadap peralatan produksi serta melakukan pergantian terhadap peralatan yang

sudah tidak dapat diperbaiki lagi, menjaga lingkungan agar tetap bersih, dan pengembangan metode dengan menyediakan peralatan canggih untuk mencetak pisang, sehingga kualitas produk bisa dipertahankan dan memiliki pengaruh yang baik di dalam menjaga kelancaran produksi.

#### **DAFTAR LITERATUR**

- Agoes. 2017. *Unsur-Unsur Pengendalian Biaya*. Jakarta: Gramedia.
- Andika. 2017. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Brand Switching Konsumen dalam Pembelian Produk Laptop. *Jurnal Akuntansi*.
- Arif, Muhtosin. 2016. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan: Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan agar Memuaskan Pelanggan*. Malang: Banyu Media.
- Aritonang, Lerbin. 2015. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Baridwan. 2020. *Sistem Pengendalian Biaya Kualitas*. Jakarta: Raja Grasindo Persada.
- Chairul. 2021. *Komponen Pengendalian Inter*. Jakarta: Gramedia.
- Erika. 2013. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Melakukan Pembelian pada Salwa House Kafe. *Jurnal Universitas Erlangga*.
- Hermanto. 2015. Pengaruh Lokasi, Fasilitas dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wisata Air "Gitawater Park" Kec. Pulung Kab. Ponorogo.
- Indrajit, Djokopranoto. 2018. *Manajemen Keuangan*. Jakarta: Gramedia.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*
- Nandhasari. 2015. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dan Implikasinya terhadap Minat Loyaitas. *Jurnal Akuntansi*.
- Sigit. 2010. *Seri Belajar Kilat SPSS 18*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, Husien. 2020. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grasindo Persada.
- Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi 1. Cetakan 3. Yogyakarta: BPFE.
- Mardiasmo. 2017. *Sistem Pengendalian Intern*. Jakarta: Gramedia.
- Yamit, Zulia. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.