

Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Buah Cempedak (Studi Kasus Kabupaten Kapuas, Kabupaten Pulang Pisau, Kabupaten Kotawaringin Barat)

Erni Dwi Puji Setyowati¹, Odi Andanu¹, Utari Yolla Sundari¹, Ahmad Irawan²

¹Fakultas Pertanian, Universitas Palangka Raya

²Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Palangka Raya

*Email: ernidwipuji@tip.upr.ac.id

Abstrak

Cempedak (*Artocarpus champeden*) adalah tumbuhan asli Indonesia yang juga ditemukan di Malaysia dan Papua Nugini. Tanaman ini dapat ditemui di banyak wilayah Indonesia, termasuk Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, Maluku, dan Jawa. Meskipun informasi detail tentang produksi cempedak dan angka di Indonesia terbatas, pada tahun 2014, Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat produksi keduanya mencapai 223.253 kuintal. Untuk mengembangkan cempedak lebih lanjut, penting untuk memahami preferensi pelanggan terhadap karakteristik buah ini. Evaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap atribut buah cempedak juga krusial dalam menentukan area yang perlu ditingkatkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik pembeli buah cempedak di Kabupaten Kapuas, Pulang Pisau, dan Kotawaringin Barat serta mengevaluasi tingkat kepuasan mereka terhadap atribut buah. Metode deskriptif kualitatif digunakan dengan menggunakan sampel 90 responden dari ketiga kabupaten tersebut, yang dipilih dengan metode *accidental sampling*. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada kesamaan dalam karakteristik responden berdasarkan usia dan perbedaan dalam tingkat pendidikan serta pendapatan di antara ketiga kabupaten. Hasil juga menunjukkan bahwa secara umum, kepuasan konsumen terhadap buah cempedak di ketiga kabupaten tersebut dapat dikategorikan sebagai puas. Saran dari penelitian ini termasuk perluasan usaha untuk mempertahankan kualitas atribut seperti rasa, bentuk, dan ukuran buah cempedak oleh petani, serta perlunya pemerintah daerah melakukan penelitian lebih lanjut untuk menghasilkan varietas cempedak yang sesuai dengan harapan konsumen.

Kata Kunci: cempedak, *CSI*, *Importance Performance Analysis*), kartesius, responden

Pendahuluan

Cempedak, atau *Artocarpus champeden*, adalah jenis tanaman asli Indonesia yang sekarang juga tumbuh di Malaysia dan Papua Nugini. Di Indonesia, cempedak tumbuh di banyak wilayah, termasuk Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, Maluku, dan Jawa. Namun, tidak ada informasi detail tentang produksi cempedak dan angka di negara ini, tetapi BPS (2014) menyatakan bahwa produksi keduanya mencapai 223.253 kuintal pada tahun 2014. Tidak seperti nangka, cempedak memiliki keistimewaan tersendiri. Buahnya memiliki aroma yang mirip dengan durian, kemang, dan nangka, dengan rasa yang sangat manis dan legit. Salah satu kelebihan cempedak dibandingkan nangka adalah daging buahnya mudah dilepas dari bijinya. Seluruh daging buah dapat dilepas dari biji hanya dengan menarik tangkai buahnya (Arif dkk., 2014).

Beberapa daerah penghasil cempedak tertinggi yaitu Kabupaten Kapuas, Kabupaten Pulang Pisau, dan Kabupaten Kotawaringin Barat yang berada di Provinsi Kalimantan Tengah. Secara keseluruhan di tingkat provinsi, berdasarkan data Statistik Produksi Buah-buahan di Kalimantan Tengah Tahun 2014, Kabupaten Kapuas menduduki peringkat pertama penghasil buah cempedak yaitu 39.746 kuintal, disusul dengan Kabupaten Pulang Pisau dengan jumlah 35.155 kuintal, Kabupaten Kotawaringin Barat sekitar 32.306 kuintal, Kota Palangka Raya menghasilkan 1004 kuintal, serta daerah penghasil cempedak terendah yaitu Kabupaten Sukamara yaitu 443 kuintal. Data produksi cempedak di Kalimantan Tengah dapat dilihat pada Tabel 1.

Produksi buah-buahan sangat bergantung pada kualitas produk buah. Ketika standar dan jaminan kualitas diterapkan, daya saing buah cempedak dapat ditingkatkan. Kualitas buah cempedak yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong mereka untuk mengonsumsi lebih banyak buah cempedak. (Indrasari, 2019) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan pengalaman mereka saat membeli produk dengan

harapan mereka. Hal ini berarti bahwa konsumen dapat merasa puas atau tidak puas tergantung pada pengalaman mereka saat membeli produk.

Tabel 1. Hasil Produksi Cempedak Kalimantan Tengah per Kabupaten Tahun 2014

No.	Kabupaten	Produksi (kuintal)
1	Kotawaringin Barat	32.306,00
2	Gunung Mas	1.267,00
3	Kotawaringin Timur	9.066,00
4	Barito Timur	26.890,00
5	Murung Raya	14.522,00
6	Kota Palangka Raya	1.004,00
7	Kapuas	39.746,00
8	Barito Utara	31.752,00
9	Barito Selatan	12.896,00
10	Sukamara	443,00
11	Lamandau	13.789,00
12	Seruyan	1.619,00
13	Katingan	2.798,00
14	Pulang Pisau	35.155,00
	Total	223.253,00

Sumber : (Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Tengah dan Dinas Pertanian dan Peternakan Provinsi Kalimantan Tengah, 2014)

Mengetahui preferensi pelanggan terhadap karakteristik buah cempedak adalah cara terbaik untuk mengembangkan buah cempedak. Mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap karakteristik buah juga penting untuk menentukan elemen yang perlu diperbaiki. Hal ini dilakukan untuk membantu produsen memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan daya tarik produk mereka.

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Menentukan karakteristik pembeli buah cempedak di Kabupaten Kapuas, Kabupaten Pulang Pisau, dan Kabupaten Kotawaringin Barat
2. Mengevaluasi tingkat kepuasan pembeli buah cempedak terhadap atributnya

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, di mana data kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi tingkat kepentingan dan kinerja atribut buah cempedak menurut persepsi konsumen. Sampel penelitian dipilih menggunakan metode *accidental sampling* terhadap 90 responden di Kabupaten Kapuas, Kabupaten Pulang Pisau, dan Kabupaten Kotawaringin Barat dengan masing-masing kota memiliki 30 responden. Responden terdiri dari konsumen yang secara kebetulan membeli atau pernah mengonsumsi buah cempedak yang diproduksi. Pemilihan metode ini disebabkan oleh tidak tersedianya data yang memadai mengenai jumlah populasi konsumen yang mengonsumsi buah cempedak.

Faktor-faktor seperti harga, rasa, kesegaran, kematangan, ukuran, bentuk, warna kulit, dan kebersihan kulit akan dijadikan variabel. Selain itu, demografi responden akan dikumpulkan, termasuk usia, tingkat pendidikan, dan pendapatan. Dalam penelitian ini, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen. IPA mengukur kinerja dan kepentingan setiap atribut, dengan X menunjukkan kinerja dan Y menunjukkan kepentingan atau harapan. Responden menilai kinerja dan kepentingan setiap atribut menggunakan skala lima tingkat (*Likert*). Berdasarkan posisi atribut dalam kuadran berikut: Prioritas Utama (Kuadran I), Pertahankan Prestasi (Kuadran II), Prioritas Rendah (Kuadran III), dan Berlebihan (Kuadran IV), diagram kartesius dari analisis IPA akan digunakan untuk menentukan prioritas atribut.

Untuk mengukur kepuasan konsumen berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, digunakan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Skala interval diperlukan untuk menginterpretasikan hasil analisis ini, dengan rumus interval skala (rentang skala) sebagai berikut:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan :

- RS = Rentang skala
- m = Skor maksimum yang dapat terjadi
- n = Hasil dari skor minimum yang mungkin terjadi
- b = Jumlah skala penilaian yang dibentuk

(Setiawan dkk., 2022)

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Hasil penelitian mengenai demografi responden di ketiga kabupaten yaitu Kotawaringin Barat, Pulang Pisau, dan Kapuas menunjukkan bahwa mayoritas responden berada di rentang usia produktif antara 17 dan 50 tahun, yang relatif seragam. Pada rentang usia ini, responden dianggap sudah memiliki kemampuan berpikir logis dan mampu memilih dan menilai buah cempedak yang mereka sukai. Selain itu, ada perbedaan dalam pendidikan: responden dari Kabupaten Kapuas dan Kabupaten Pulang Pisau memiliki lebih banyak siswa yang telah menyelesaikan pendidikan tinggi dibandingkan dengan responden dari Kabupaten Kotawaringin Barat. Selain itu, responden dari Kabupaten Kotawaringin Barat cenderung memiliki pendapatan yang lebih rendah daripada responden dari Kabupaten Kapuas dan Kabupaten Pulang Pisau.

Tabel 2. Karakteristik Responden di Kabupaten Kapuas, Pulang Pisau, dan Kotawaringin Barat

Karakteristik	Kapuas		Pulang Pisau		Kotawaringin Barat	
	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Umur						
10-20	15	50,00	10	33,33	9	30,00
21-30	8	26,67	7	23,33	11	36,67
31-40	4	13,33	5	16,67	6	20,00
41-50	3	10,00	7	23,33	4	13,33
>50	0	0,00	1	3,33	0	0,00
Pendidikan						
SD	4	13,33	2	6,67%	7	23,33
SMP	3	10,00	3	10,00%	3	10,00
SMA	6	20,00	4	13,33%	8	26,67
PT	17	56,67	21	70,00%	12	40,00
Pendapatan						
< 1 juta	1	3,33	0	0,00	3	10,00
Rp. 1 juta – 1,5 juta	3	10,00	12	40,00	15	50,00
Rp. 1,5 juta – 3 juta	12	40,00	8	26,67	7	23,33
> Rp. 3 juta	14	46,67	10	33,33	5	16,67

Sumber : Pengolahan data primer 2024

Analisis Kepentingan dan Kinerja (*Importance Performance Analysis*)

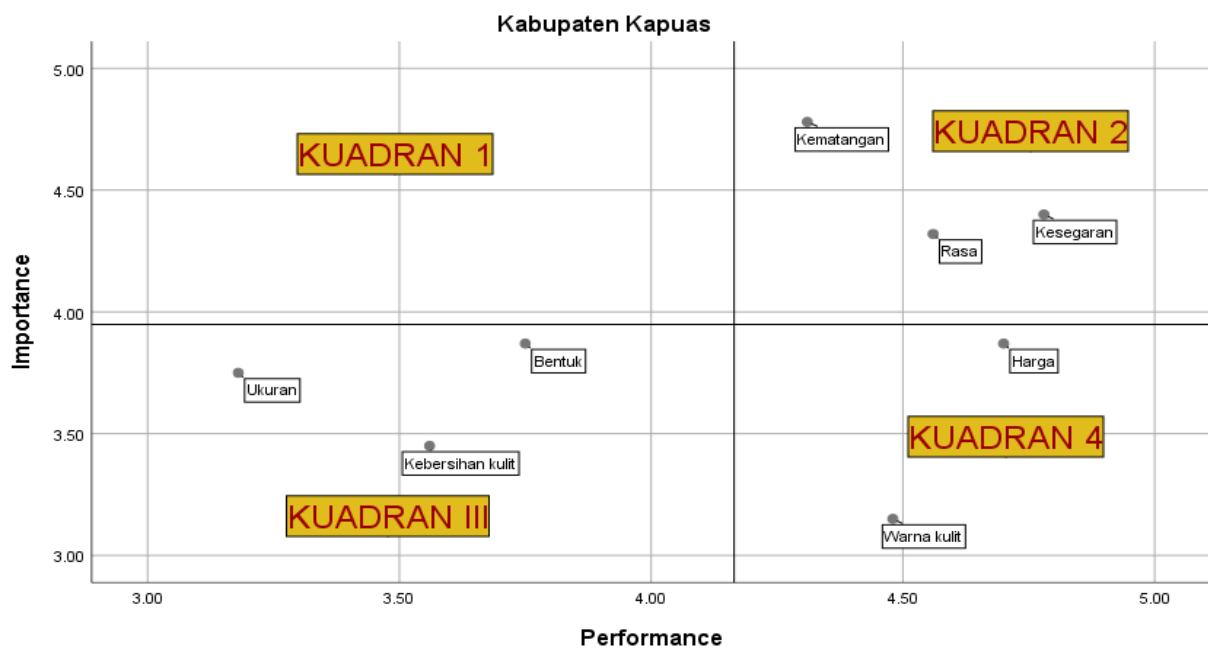
Hasil analisis tingkat kepentingan dan kinerja atribut buah cempedak di Kabupaten Kapuas, Pulang Pisau, dan Kotawaringin Barat disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Analisis tingkat kepentingan dan kinerja atribut buah cempedak di Kabupaten Kapuas, Pulang Pisau, dan Kotawaringin Barat

Atribut	Kapuas		Pulang Pisau		Kotawaringin Barat	
	Kepentingan (Y)	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)	Kinerja (X)
Rasa	4,32	4,56	4,33	3,57	3,18	4,86
Warna kulit	3,15	4,48	4,78	3,46	4,53	4,65
Ukuran	3,75	3,18	4,23	3,67	3,87	4,66
Bentuk	3,87	3,75	3,12	3,37	4,54	3,87
Kesegaran	4,40	4,78	3,64	3,21	3,84	3,67
Kematangan	4,78	4,31	3,06	4,68	3,68	4,31
Kebersihan kulit	3,45	3,56	3,56	4,52	4,37	4,76
Harga	3,87	4,70	4,58	4,02	4,28	4,66
Rata-rata	3,95	4,16	3,91	3,81	4,03	4,43

Sumber : Pengolahan data primer 2024

Penempatan atribut penelitian yang berjumlah 8 tersebut ditetapkan berdasarkan nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan kinerja, sebagaimana tergambar dalam Tabel 3. Posisi sumbu X (kinerja) dan sumbu Y (kepentingan) pada diagram kartesius untuk setiap kabupaten dipengaruhi oleh nilai rata-rata dari kedua atribut tersebut. Diagram kartesius yang menggambarkan penempatan atribut buah cempedak dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja di masing-masing kabupaten dapat dilihat pada Gambar 1.



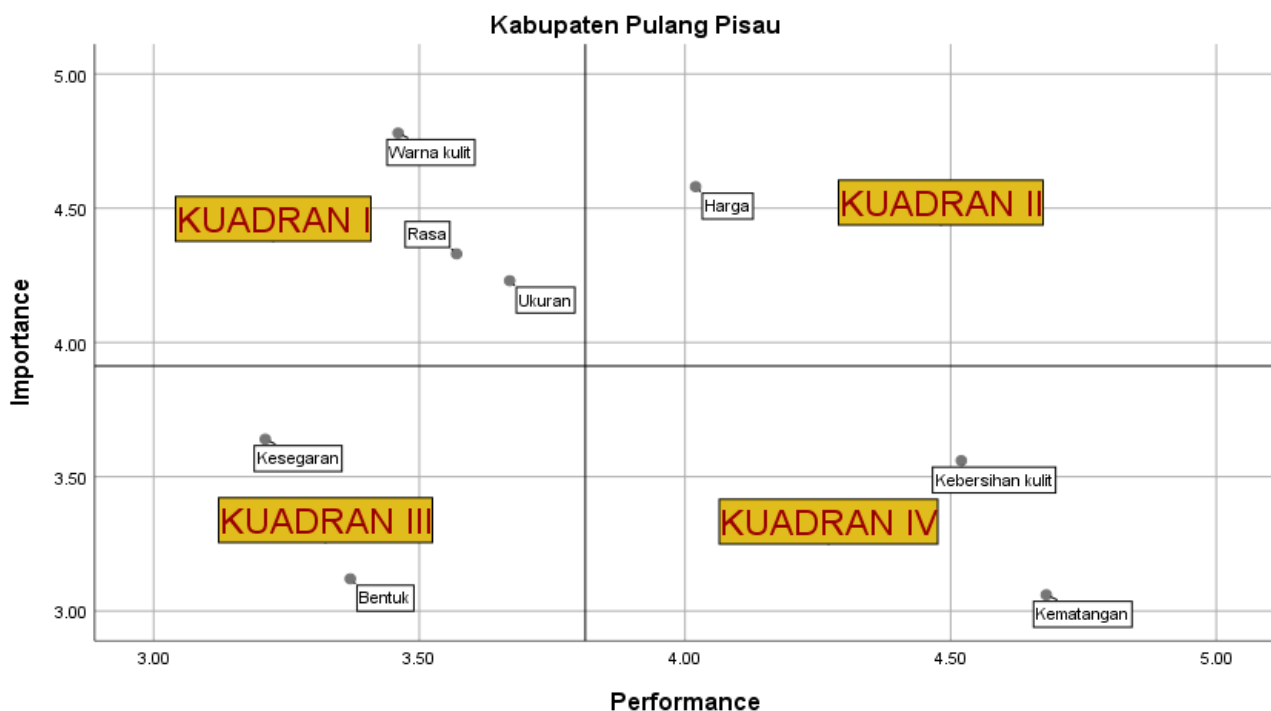
Gambar 1. Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* atribut buah cempedak Kabupaten Kapuas

Diagram Kartesius merupakan sebuah matriks prioritas atau penilaian yang digunakan untuk mengukur dan menentukan pentingnya berbagai atribut atau faktor berdasarkan dua sumbu, yaitu 'Importance' (kepentingan) pada sumbu vertikal dan 'Performance' (performa) pada sumbu horizontal (Suhermi dkk., 2019). Grafik tersebut terbagi menjadi empat kuadran:

- Kuadran 1: berada di atas kiri, menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan yang tinggi namun performanya yang rendah.

- Kuadran 2: berada di atas kanan, menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan yang tinggi dan juga performa yang tinggi.
- Kuadran 3: berada di bawah kiri, menunjukkan atribut dengan kepentingan dan performa yang rendah.
- Kuadran 4: berada di bawah kanan, menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan yang rendah namun performa yang tinggi.

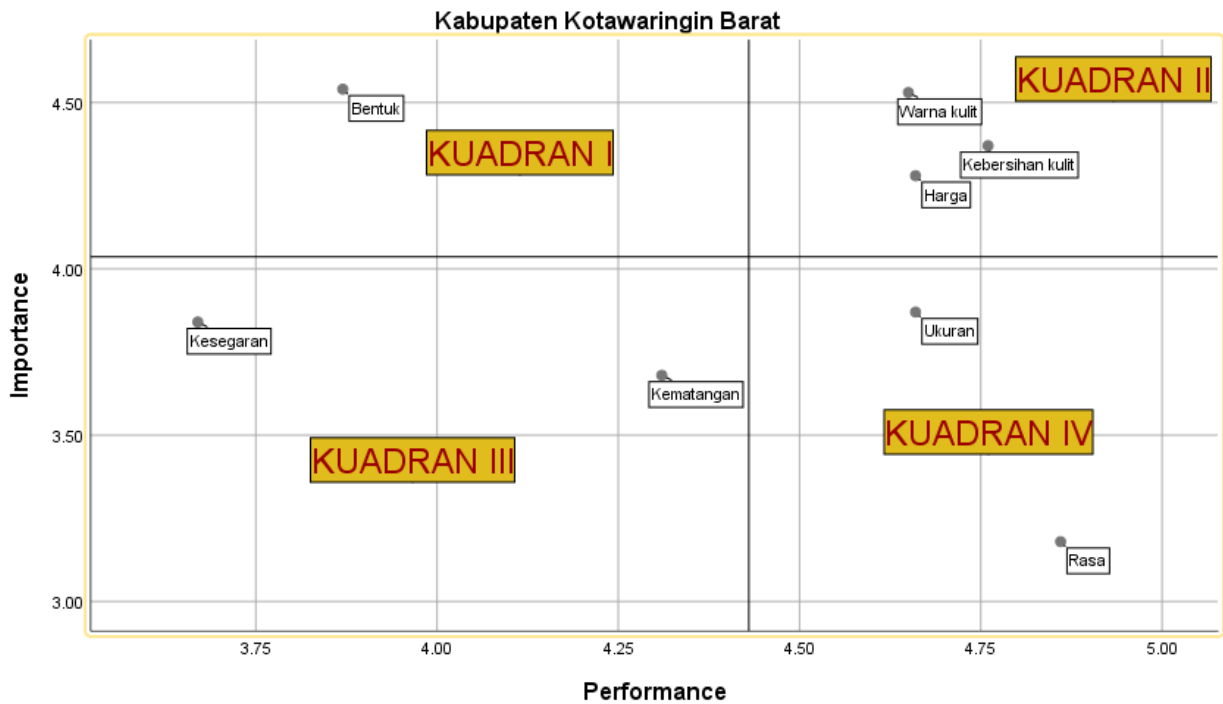
Beberapa label yang terkait dengan atribut telah diletakkan di berbagai titik pada grafik, hal ini mengindikasikan kepentingan dan performa untuk setiap atribut tersebut (Purnomo & Riandadari, 2015). Atribut yang ditampilkan yaitu ukuran dan kebersihan kulit yang berada di kuadran 3 menunjukkan kepentingan dan performa yang rendah. Sedangkan bentuk memiliki tingkat kepentingan dan performa yang sedikit lebih tinggi dari ukuran dan mendekati kuadran 1. Warna kulit yang berada dalam kuadran 4, menunjukkan tingkat kepentingan yang rendah namun performa tinggi. Kematangan, rasa, dan kesegaran berada di kuadran 2, artinya memiliki tingkat kepentingan dan performa yang tinggi. Harga berada dekat dengan perbatasan antara kuadran 4 dan 2, hal ini menunjukkan pendekatan ke arah performa yang tinggi namun dengan tingkat kepentingan yang berada di tengah-tengah skala. Menurut (Suhendra & Prasetyanto, 2016) grafik ini biasanya digunakan dalam manajemen kualitas, pemasaran, atau penelitian konsumen untuk mengevaluasi produk atau jasa berdasarkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen atau pemangku kepentingan.



Gambar 2. Diagram Kartesius *Importance Performace Analysis* atribut buah cempedak Kabupaten Pulang Pisau

Pada sumbu horisontal (*Performance*), nilai berkisar dari 3.00 hingga 5.00, seperti halnya pada sumbu vertikal (*Importance*). Setiap kuadran merepresentasikan kombinasi yang berbeda dari tingkat kepentingan dan kinerja untuk setiap faktor. Kuadran 1 menandakan area di mana faktor memiliki tingkat kinerja rendah dan kepentingan tinggi. Faktor yang berada di kuadran ini dianggap sudah baik dan mungkin hanya perlu dipertahankan. Warna kulit, rasa, dan ukuran adalah faktor yang terletak di kuadran ini. Harga merupakan satu-satunya faktor yang berada di kuadran II. Posisi ini membuktikan bahwa harga dapat mempertahankan posisi. Kuadran III menunjukkan faktor yang memiliki kinerja rendah dan dianggap kurang penting. Peningkatan di area ini mungkin tidak menjadi prioritas. Kesegaran dan bentuk adalah faktor yang terletak di dalam kuadran ini. Kuadran IV merupakan area di

mana faktor kepentingan rendah namun kinerja tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan. Kematangan dan kebersihan kulit adalah dua faktor yang terletak di dalam kuadran ini.



Gambar 3. Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* atribut buah cempedak Kabupaten Kotawaringin Barat

Pada diagram kartesius di atas kuadran I (atas-kiri) merupakan faktor-faktor yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja yang rendah. Faktor bentuk berada di sini, memberikan indikasi bahwa responden merasa bentuk adalah aspek penting dan telah dilakukan dengan baik. Kuadran II (atas-kanan) memiliki kinerja dan kepentingan yang baik. Warna kulit, kebersihan kulit, dan harga berada di sini, hal ini menunjukkan bahwa faktor tersebut dapat mempertahankan prestasi. Kuadran III (bawah-kiri) faktor-faktor dengan tingkat kinerja rendah dan kepentingan juga rendah. Faktor kesegaran dan kematangan berada di kuadran ini, yang menunjukkan bahwa kesegaran bukan prioritas utama, performanya juga dinilai rendah sehingga perlu ditingkatkan. Kuadran IV (bawah-kanan) faktor dengan tingkat kinerja yang tinggi namun kepentingan rendah. Ukuran dan rasa berada dalam kuadran ini, yang berarti kedua faktor tersebut tingkat kepentingan tidak terlalu dianggap penting namun bagi responden kinerjanya memuaskan. Faktor-faktor ini adalah target utama untuk perbaikan. Penting untuk dicatat bahwa pemetaan ini membantu para pengambil keputusan untuk mengidentifikasi area mana yang perlu ditingkatkan dan mana yang sudah berkinerja baik sesuai dengan ekspektasi pelanggan atau responden.

Dalam matematika, diagram kartesius, atau sistem koordinat kartesius, adalah alat visual yang digunakan untuk menunjukkan hubungan antara dua variabel. Fungsi utama dari diagram kartesius adalah memetakan pasangan nilai dari dua variabel terhadap sumbu X dan Y, yang diwakili dengan huruf horizontal dan vertikal. Diagram kartesius memiliki beberapa fungsi utama, antara lain (Sinollah, 2014) :

1. Visualisasi Data
2. Representasi Fungsi Matematis
3. Memahami Hubungan dan *Trend*
4. Pemecahan Masalah
5. Basis untuk Sistem Koordinat

Dengan demikian, fungsi utama dari diagram kartesius adalah menyediakan alat visual yang kuat untuk menganalisis, memahami, dan merepresentasikan hubungan antara dua variabel dalam konteks

matematika dan ilmu pengetahuan lainnya.

Index Kepuasan Konsumen (*Consumers Satisfaction Index*)

Indeks kepuasan sangat penting karena hasil pengukurannya dapat digunakan sebagai garis besar untuk tujuan di masa depan (Setiawan dkk., 2022). Petani tidak dapat mengetahui apakah konsumen puas dengan buah cempedak yang mereka hasilkan dan tawarkan jika mereka tidak memiliki CSI. Hasil perhitungan indeks kepuasan pelanggan terhadap berbagai atribut buah cempedak di Kapuas, Pulang Pisau, dan Kotawaringin Barat ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil perhitungan *consumer satisfaction index* (CSI) terhadap atribut buah cempedak di Kabupaten Kapuas, Pulang Pisau, dan Kotawaringin Barat

Atribut	Kapuas		Pulang Pisau		Kotawaringin Barat	
	<i>Importance Weighting Factor</i>	<i>Weighted Score</i>	<i>Importance Weighting Factor</i>	<i>Weighted Score</i>	<i>Importance Weighting Factor</i>	<i>Weighted Score</i>
Rasa	12,30	0,42	12,34	0,52	12,50	0,42
Warna kulit	8,70	0,63	8,92	0,67	8,20	0,61
Ukuran	15,20	0,21	15,67	0,29	15,70	0,29
Bentuk	9,50	0,55	9,81	0,41	9,10	0,37
Kesegaran	11,10	0,34	11,23	0,33	11,80	0,25
Kematangan	7,40	0,28	7,56	0,25	7,30	0,48
Kebersihan kulit	14,60	0,45	14,09	0,65	14,60	0,67
Harga	21,20	1,06	20,38	0,36	20,80	0,44
Total		3,74		3,48		3,53
CSI		0,748		0,696		0,706

Sumber : Pengolahan data primer 2024

Berdasarkan tabel rentang skala indeks kepuasan konsumen, nilai Indeks Kepuasan Konsumen (CSI) responden di Kabupaten Kapuas, Pulang Pisau dan Kotawaringin Barat berada di antara 0,60 hingga 0,80. Ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut buah cempedak yang diuji dapat dikategorikan sebagai puas. Menurut (Wibowo & Ardhi, 2019) Indeks Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction Index*) adalah sebuah metode atau alat pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana pelanggan merasa puas dengan produk atau layanan yang mereka terima dari suatu perusahaan atau organisasi. Nilai CSI menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan dalam suatu rentang atau skala tertentu. Nilai CSI biasanya dinyatakan dalam bentuk persentase atau skor numerik, yang dapat berbeda-beda tergantung pada sistem pengukuran yang digunakan. Rentang nilai ini mencerminkan seberapa tinggi atau rendah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan (Widodo & Sutopo, 2018).

Tabel 5. Rentang skala Indeks Kepuasan Konsumen

Rentang Skala	Interpretasi
$0,00 < CSI \leq 0,20$	Tidak Puas
$0,20 < CSI \leq 0,40$	Kurang Puas
$0,40 < CSI \leq 0,60$	Cukup Puas
$0,60 < CSI \leq 0,80$	Puas
$0,80 < CSI \leq 1,00$	Sangat Puas

Sumber : Pengolahan data primer 2024

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diambil beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Terdapat kesamaan dalam karakteristik responden buah cempedak di tiga kabupaten berdasarkan usia mereka. Responden di Kabupaten Kapuas dan Pulang Pisau cenderung memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi dibandingkan dengan responden di Kabupaten Kotawaringin Barat. Selain itu, responden di Kabupaten Kotawaringin Barat memiliki pendapatan yang relatif lebih rendah jika dibandingkan dengan responden di Kabupaten Kapuas dan Pulang Pisau.
2. Berdasarkan Indeks Kepuasan Konsumen terhadap buah cempedak dari tiga Kabupaten yaitu Kabupaten Kapuas, Pulang Pisau dan Kotawaringin Barat umumnya merasa puas dengan atribut buah cempedak tersebut.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, berikut adalah beberapa saran yang dapat direkomendasikan :

1. Petani disarankan untuk mempertahankan kualitas atribut buah cempedak seperti rasa, bentuk, dan ukuran agar kepuasan konsumen terhadap atribut tersebut tetap terjaga.
2. Pemerintah Daerah disarankan untuk melakukan penelitian dan pengembangan guna menghasilkan teknologi yang dapat menciptakan berbagai varietas cempedak dengan atribut yang sesuai dengan harapan konsumen.

Daftar Pustaka

- Arif, A. B., Diyono, W., & Syaefullah, E. (2014). Optimalisasi Cara Pemeraman Buah Cempedak (*Artocarpus champeden*) Optimization of Ripening Technology in Cempedak Fruit (*Artocarpus champeden*). *Informatika Pertanian*, 23.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Tengah dan Dinas Pertanian dan Peternakan Provinsi Kalimantan Tengah. (2014). *Produksi Buah-buahan Menurut Kabupaten/Kota*. <https://kalteng.bps.go.id/indicator/55/310/1/produksi-buah-buahan-menurut-kabupaten-kota.html>
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). *Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di Pt. Arina Parama Jaya Gresik*. 03.
- Setiawan, A. D., Yamani, A. Z., & Winati, F. D. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, 1(4), 286–295. <https://doi.org/10.55826/tmit.v1i4.62>
- Sinollah, M. (2014). *Analisis Kepuasan Pelanggan Multilevel Marketing Dengan Metode Diagram Kartesius (Matrix Importance And Performance) Survei pada Pelanggan/Distributor PT. Centranusa Insan Cemerlang (CNI) dan PT. Harmoni Dinamika (HD) di Kota Malang*. 11.
- Suhendra, A., & Prasetyanto, D. (2016). *Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis*.
- Suhermi, S., Ama, P., Ramun, V., & Djaali, N. (2019). Metode Diagram Kartesius Untuk Melihat Tingkat Kepuasan Pelayanan Makanan Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 11, 161–168. <https://doi.org/10.37012/jik.v11i2.112>
- Wibowo, T. J., & Ardhi, M. N. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Pada Minimarket SK. *Tekinfor: Jurnal Ilmiah Teknik Industri dan Informasi*, 8(1). <https://doi.org/10.31001/tekinfor.v8i1.678>

Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). *Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer*. 4(1).

