

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PISANG CRISPY MARKAS JAJANAN DI KABUPATEN BENGKAYANG

Vera¹, Yeremia Niaga Atlantika², Sabinus Beni³, Usman⁴
^{1,2,3,4}Institut Shanti Bhuana, Jl. Bukit Karmel No.1 Bengkayang, Indonesia
Email: vera2120@shantibhuana.ac.id
Nomor Handphone: 08989424907

Article History

Received: 09-06-2025

Revision: 12-06-2025

Accepted: 13-06-2025

Published: 27-06-2025

Abstract. This research aims to describe the service quality of crispy banana in Bengkayang Regency. The research method employed is descriptive qualitative, with data sources obtained from primary and secondary data through observation, interviews, and documentation, followed by data processing and conclusion drawing. The interview process was conducted using purposive sampling involving 3 key informants and 2 triangulation informants. The results indicate that service quality can enhance the services provided by crispy banana entrepreneurs. Consumers appreciate the crispy banana product for its delicious and savory taste, which fosters satisfaction and strong relationships with consumers. Facilities and infrastructure positively impact entrepreneurs by encouraging cleanliness and neatness during sales. Responsiveness aligns with consumer needs, and suggestions and feedback provided are implementable. Product packaging offers clear information about the business product being marketed. The findings of this study are expected to provide an overview of service quality to consumers in order to create a sustainable business.

Keywords: Facilities and Infrastructure, Responsiveness, Packaging

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pelayanan pisang crispy di Kabupaten Bengkayang. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis kualitatif deskriptif dengan sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder dengan melakukan observasi, wawancara, dokumentasi melalui proses pengolahan data sampai pada penarikan kesimpulan. Proses wawancara dilaksanakan secara *purposive sampling* kepada 3 informan kunci dan 2 informan triangulasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan layanan yang diberikan pelaku usaha pisang crispy. konsumen menyukai produk pisang crispy dengan rasa yang enak dan gurih dapat membangun kepuasan dan hubungan yang kuat dengan para konsumen. Sarana dan prasarana memberikan dampak yang baik bagi para pelaku usaha untuk tetap memperhatikan kebersihan dan kerapian saat berjualan. Daya tanggap sesuai dengan kebutuhan para konsumen serta saran dan masukan yang diberikan dapat diterapkan. Kemasan produk dapat memberikan informasi yang jelas tentang produk usaha yang sedang dijalankan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kualitas pelayanan kepada konsumen agar menciptakan usaha yang berkelanjutan.

Kata Kunci: Sarana dan Prasarana, Daya Tanggap, Kemasan

How to Cite: Vera. et al. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Pisang Crispy Markas Jajanan Di Kabupaten Bengkayang. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 5 (2), 5549-5559. [10.54373/ifiieb.v5i2.3387](https://doi.org/10.54373/ifiieb.v5i2.3387)

PENDAHULUAN

Wilayah Kabupaten Bengkayang salah satu tempat peluang usahanya sangat besar untuk membuka usaha, walaupun Kabupaten Bengkayang di tengah-tengah kota dan perbatasan

namun tidak menutup kemungkinan untuk pemilik usaha tidak bisa berkreasi dalam mempertahankan kualitas pelayanan yang sedang dijalankan. Hal ini dapat dimanfaatkan sebaik mungkin dan mampu menjalankan usaha. Di masa yang akan datang dunia semakin banyak mengalami perubahan dalam permintaan pasar sehingga usaha yang dijalankan harus menggunakan gaya kepemimpinan yang baik dan langkah awal untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah diterapkan dalam usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Bengkayang (Atlantika, et al., 2023).

Usaha pisang crispy yang di pasarkan di pasar bengayang belum banyak dikenali oleh banyak orang terutama pisang crispy markas jajanan, untuk itu peluang usaha nya sangat besar jika dijalani dan memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan kualitas yang diberikan. Pelayanan merupakan suatu kebutuhan melalui aktivitas orang lain dan salah satu menarik konsumen (Aptaguna & Pitaloka, 2016). Jika membuat pisang crispy menggunakan pisang yang lain maka bentuk dan hasilnya akan terasa lebih lembek dan tidak gurih, membuat pisang crispy harus menggunakan pisang yang bermutu tinggi agar dapat menghasilkan rasa yang enak (Pua et al., 2023).

Kualitas pelayanan merupakan suatu kepuasan dan kebaikan. Hal ini dapat dinyatakan jika suatu jasa tersebut dapat diterima apabila melampaui harapan para konsumen, maka suatu kualitas pelayanan yang dijalankan tersebut mampu memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen (Mariansyah et al., 2020). Sarana dan prasarana yang memadai dapat membantu proses pelayanan berjalan dengan lancar dan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan sebagai bukti nyata dalam pemberian pelayanan yang digunakan serta penampilan pemilik usaha juga dilihat dari cara melayani dengan bukti langsung (Hasibuan et al., 2021).

Daya tanggap merupakan kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang tepat waktu dan kesiapan merespon pelanggan serta memberikan informasi yang jelas dan benar kepada pelanggan Ketika ingin membeli produk yang dijual. Daya tanggap salah satu bentuk kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan bagi pelanggan dalam memecahkan masalah yang terjadi dan yang sedang dihadapi, berdasarkan pelayanan yang cepat dan pelayanan yang tepat. Ketanggapan terjadi jika suatu pelaku usaha tidak menjalankan usahanya dengan lambat merespon pelanggan karena ada kesibukan dalam bekerja (Enji & Beni, 2023).

Daya tanggap dapat diukur seberapa lama waktu yang dibutuhkan untuk merespons keluhan pelanggan dan untuk menyelesaikan masalah pelanggan setelah respons awal dapat membantu peningkatan kemampuan pelayanan yang baik dan cepat. Selain itu, mendengarkan keluhan dan pertanyaan tentang pelayanan yang diberikan, komunikasi yang jelas mengenai

apa yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi dalam usaha. Setelah masalah diselesaikan untuk memastikan bahwa pelanggan puas dengan solusi yang diberikan kepada pemilik usaha, konsumen akan merasa dihargai dengan jawaban dan masukan yang diberikan.

Kemasan merupakan salah satu pemicu dalam penjualan seperti kemasan yang baik, dapat memberikan informasi yang tepat tentang produk usaha agar dapat menambah Tingkat penjualan. Hal ini juga berkaitan pada nilai tambah yang dihasilkan oleh kemasan yakni mampu mempengaruhi emosional para konsumen dan mendesain sendiri kemasan yang akan dipasarkan. Berdasarkan dari itu semua maka desain kemasan sangat penting bagi penjualan produk usaha (Mahfud, 2017).

Berdasarkan uraian diatas ditemukan bahwa kualitas pelayanan pisang crispy markas jajanan yang mempengaruhi kualitas pelayanan, sarana dan prasarana, daya tanggap dan kemasan. Hal ini menyebabkan adanya ketidaksamaan pendapat antara penelitian yang telah dilakukan dengan fakta yang terjadi dilapangan. Masalah ini akan dimanfaatkan oleh peneliti untuk menindak lanjut permasalahan yang terjadi pada saat penjualan berlangsung.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi pendekatan secara deskriptif. Penelitian kualitatif ini mendeskripsikan permasalahan yang terjadi dalam usaha serta menampilkan sebuah data yang berupa kata-kata tetapi bukan berupa angka, serta gambar yang menunjukkan sebuah objek yang diteliti. Metode ini sangat cocok dilakukan untuk mengumpulkan beberapa data-data pendukung dalam penulisan sebuah laporan akhir (Atlantika et al., 2023).

Metode ini juga mampu menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan yang baik untuk meningkatkan penjualan pisang crispy markas jajanan. Sehingga peneliti melakukan penelitian dengan menggali secara mendalam mengenai apa yang diteliti termasuk kedalam sebuah penelitian yang ingin diteliti, sehingga data-data yang diperoleh lengkap serta peneliti mampu menjelaskan secara komprehensif. Tujuan penelitian atau hasil yang akan dicapai dengan cara memperoleh data dan menganalisis data untuk mencapai tujuannya. Penelitian kualitatif yang tidak berhubungan langsung dengan angka yang bisa ditambahkan kedalam kategori dalam urutan peringatan, kemudian diukur dalam satuan pengukurannya (Ali et al., 2022).

Lokasi penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Pisang Crispy Markas jajanan Di kabupaten Bengkayang akan dilaksanakan di Kabupaten Bengkayang tepatnya di asrama Institut Shanti Bhuana, terletak di jalan Bukit Karmel No 1 Kalimantan Barat Indonesia. Penelitian

dilaksanakan pada bulan Februari – Juni 2025. Perkembangan yang dialami dari waktu ke waktu menjadi tolak ukur penilaian usaha.

Sumber data yang didapatkan dari data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber atau dari beberapa informasi yang diterima yang dilakukan oleh pemilik usaha pisang crispy markas jajanan yaitu dengan hasil wawancara yang dilakukan secara *purposive sampling* dengan menetapkan syarat kriteria kepada 3 informan kunci dan 2 informan triangulasi. Sedangkan Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui media sosial sebagai kajian dan situs internet. Data sekunder ini diperoleh dari hasil dokumen yang terdapat dalam kajian pustaka penelitian terdahulu. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian pisang crispy.

Teknik pengumpulan data dari beberapa pendapat dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa dalam sebuah penelitian harus memiliki data yang nyata, maka dalam setiap penelitian data merupakan hal terpenting untuk dijadikan sebagai bukti bahwa penelitian yang diteliti memiliki sebuah kejadian yang benar-benar terjadi dilapangan. Adapun ketiga teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi (Rijali, 2018).

Observasi yang dilakukan adalah teknik dasar yang berupa tes. Dalam penelitian kualitatif, observasi sangat dibutuhkan untuk melakukan secara langsung pada situasi yang wajar. Observasi secara langsung dilakukan untuk mencari data-data yang belum terungkap mengenai sejauh mana usaha pisang crispy markas jajanan berpengaruh dalam kualitas pelayanan yang berada di Kabupaten Bengkayang.

Proses wawancara dilakukan untuk mencatat semua data yang sudah terkumpul dan didapatkan saat wawancara penelitian dengan pertanyaan-pertanyaan mendalam kepada narasumber dengan panduan pedoman mendengarkan atas jawaban, serta mengamati respon para pelaku narasumber. Dokumentasi merupakan panduan untuk mengumpulkan data dari dokumen atau bahan tertulis yang berkaitan dengan fenomena penelitian. Jadi dokumentasi sangat diperlukan sebagai bukti bahwa data yang diperoleh benar-benar terjadi.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan 4 tahap yaitu: Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pengumpulan data adalah langkah awal penting dalam penelitian atau analisis data yang diperoleh dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai pendukung penelitian. Tahap kedua yaitu reduksi data adalah proses menyederhanakan data yang tidak relevan atau berlebihan dan fokus pada hal-hal penting dilapangan agar lebih sederhana dan tranpormasi. Tahap ketiga yaitu penyajian data dapat dilakukan secara terstruktur agar memberikan kemudahan dalam mengambil kesimpulan.

Tahap yang terakhir yaitu penarikan kesimpulan dapat diungkapkan dari data yang sudah dikumpulkan dalam penelitian dan mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian dilapangan.

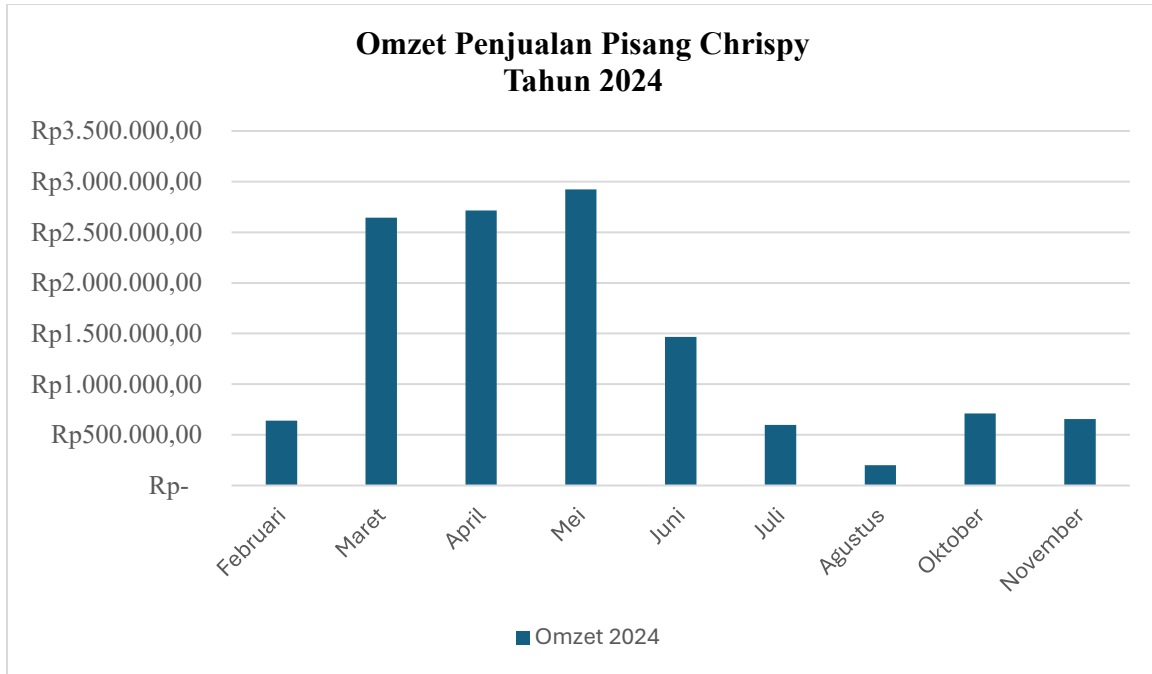
HASIL DAN DISKUSI

Kualitas pelayanan merupakan suatu kebaikan dan memuaskan, maka suatu kualitas pelayanan dikatakan sangat baik dan sangat berkualitas didalam sebuah pelayanan dalam usaha yang dijalankan. Kualitas pelayanan memanfaatkan diperhatikan sarana dan prasarana yang dapat mempengaruhi kebersihan dan keamanan untuk menciptakan pengalaman yang baik saat pembelian. Sarana dan Prasarana di pelayanan adalah penunjang yang digunakan dalam proses pelayanan publik. Sarana dan prasarana yang lengkap dan tersedia dengan baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Prasarana yang disediakan masih belum tepat, pada saat konsumen menunggu pesanan tidak adanya tempat duduk yang disediakan dan biasanya kursinya tidak cukup sehingga sebagian konsumen berdiri sambil menunggu pesanan dibuat.

Keandalan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten masih sangat tidak tepat waktu, sehingga harus lebih cepat dalam pelayanan. Untuk itu keandalan sangat penting dalam pelayanan, pelanggan akan merasa dihargai dan puas jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan. Memberikan kepercayaan kepada pelanggan juga dapat dilakukan dengan membangun hubungan yang kuat, memberikan pelayanan yang baik dan memberikan jaminan kepada konsumen menjadi bentuk perlindungan bagi konsumen, agar dapat dipercayai dan jika produk tidak sesuai dengan yang diharapkan maka konsumen berhak komplen dengan pelayanan yang diberikan dan pemilik usaha siap mengganti rugi dengan produk yang baru.

Kemasan produk sudah baik tetapi masih terlihat sederhana, tidak memiliki gambaran yang menarik hanya ada logo terdapat di atas tutupnya. Pengemasan suatu produk dilakukan oleh pemilik usaha untuk dapat merebut minat konsumen untuk membeli. Produk berusaha memberikan kesan yang baik pada kemasan produk tidak hanya itu, pemilik usaha juga akan membuat kemasan yang berbeda dengan produk yang lain sehingga produk-produk sejenis yang dipasarkan berbeda dengan produk markas jajanan.

Pisang crispy juga menyediakan berbagai macam rasa agar konsumen tidak mudah bosan terhadap produk yang dipasarkan. Produk pisang crispy yang sudah dihasilkan dari pendapatan yang awalnya pendapatan meningkat hingga menurun bisa dilihat pada omzet penjualan yang dilampirkan:



Gambar 2. Grafik penjualan Pisang Crispy

Sumber: Data Penjualan, 2024

Hasil pengamatan dari grafik menyatakan bahwa terjadi ketidak stabilan omzet penjualan pisang crispy karena kurang nya promosi dan memproduksi pisang crispy selama 2 bulan masa MBKM diluar asrama. Gambar diatas menunjukkan bahwa penjualan pisang crispy paling banyak pendapatan di bulan Maret, April, Mei dan juni tahun 2024. Karena banyak nya pembelian dan lebih fokus dalam berjualan dibandingkan pada bulan lainnya jarang berjualan.

Tabel 1. Data Informan

No	Inisial	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Alamat	Jenis Informan
1.	MDS	19 tahun	Perempuan	Mahasiswa	Bengkayang	Kunci
2.	WCM	19 tahun	Perempuan	Mahasiswa	Sanggau Ledo	Triangulasi
3.	YAR	25 tahun	Perempuan	Mahasiswa	Bengkayang	Kunci
4.	H	21 tahun	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	Sunggai Nyamuk	Triangulasi
5.	MG	27 tahun	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	Semuhun	Kunci

Sumber: Data Primer, 2025

Informan MDS dan YAR merupakan informan kunci yang menjadi pemberi data primer secara langsung dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Untuk validasi data agar memperkuat jawaban dari informan awal yang teruji kebenarannya maka WCM, H dan MG sebagai informan triangulasi menanggapi jawaban dan pertanyaan dari informan awal. Informan triangulasi dalam penelitian ini menegaskan jawaban informan dari awal dan ternyata jawaban yang diberikan saling berkaitan dan *valid*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan tentang pembelian pisang crispy Markas Jajanan dapat dilihat bahwa pendapatan penjualan tidak stabil karena ada beberapa bulan ada kenaikan pendapatan karena permintaan konsumen tinggi kemudian ada beberapa bulan mengalami penurunan pendapatan dikarenakan lokasi penjualan sangat tidak strategis karena jauh dari pusat keramaian. Wawancara dengan informan juga mengatakan bahwa para informan mengenal usaha dengan baik sesuai dengan pengalaman membeli produk secara berulang.

Berikut merupakan hasil rangkuman wawancara dengan informan terkait sarana dan prasarana yang merupakan salah satu strategi pemasaran yang tepat yang dilakukan oleh peneliti dengan informan MDS dan YAR mengungkapkan bahwa:

''Sarana dan prasarana yang digunakan sudah tepat dan sarana dan prasarana yang disediakan juga sudah cukup tepat dan baik hanya saja masih sangat sederhana dan fasilitas yang digunakan juga sangat tidak tepat. dalam kebersihan dan kerapian masih harus diperhatikan dalam memilih tempat berjualan untuk tidak dialam terbuka seperti gazebo yang berdekatan dengan sampah, dikarenakan kebersihan dan kerapian mencerminkan profesional dan meningkatkan kepercayaan pembeli. Untuk kerapian masih sangat kurang ya karena saat sedang bekerja saya melihat tempatnya sangat berantakan''.

Tanggapan Informan Triangulasi WCM, H dan MG:

''Sarana dan prasarana yang digunakan sudah tepat, baik dan layak, kebersihan dan kerapian itu sangat penting karena orang rata-rata melihat makanan dari kebersihan baru mau pesan kalau tidak bersih orang takut untuk membeli dan packigingnya menarik kalau hanya plastik kurang menarik''.

Sarana dan prasarana merujuk pada semua fasilitas yang mendukung suatu usaha pisang crispy dengan adanya peralatan yang mendukung dapat membantu dalam prasarananya. Prasarana yang baik dalam usaha kuliner tidak hanya meningkatkan kemampuan untuk melakukan suatu dengan cara yang paling hemat biaya, tetapi dapat berperan pada pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan. Kebersihan dan kerapian sangat penting dalam setiap usaha

baik itu kecil maupun besar. Lingkungan kerja yang bersih dan teratur menciptakan suasana yang lebih nyaman, jika tempat berjualan atau lokasi yang digunakan tidak sesuai dan berada pada tempat yang terbuka maka mempengaruhi pelaku usaha untuk bekerja dan melakukan aktivitas berjualan.

Daya tanggap merupakan kemampuan pelaku usaha untuk merespon dengan cepat terhadap situasi atau kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen serta siap memberikan tanggapan atas permintaan dengan informasi yang jelas. Daya tanggap dapat diukur seberapa lama waktu yang dibutuhkan untuk merespons keluhan pelanggan. Untuk menyelesaikan masalah pelanggan setelah respons awal dapat membantu peningkatan kemampuan pelayanan yang baik dan sigap. Selain itu mendengarkan dengan seksama keluhan dan pertanyaan tentang pelayanan yang diberikan. Komunikasi yang jelas yang diberikan kepada pelanggan mengenai apa yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi dalam usaha. Setelah masalah diselesaikan, lakukan tindakan lanjut untuk memastikan bahwa pelanggan puas dengan solusi yang diberikan kepada pemilik usaha. Berikut hasil wawancara mengenai daya tanggap dari informan MDS dan YAR mengungkapkan bahwa:

''Daya tanggap memberikan respon yang cepat terhadap keinginan pelanggan atau masukan yang diberikan tetapi saya rasa ini responnya lambat. Mungkin karena punya kesibukan dalam menyiapkan pesanan dari para pelanggan. Waktu yang saya butuhkan cukup lama saat saya menunggu pesanan untuk itu datang langsung ketempat berjualan agar tidak lama menunggu''.

Tanggapan informan WCM, H dan GM:

''Daya tanggap merespon dengan cepat, pelayanan yang diberikan sangat memuaskan, ramah dan membantu dan tidak membuat orang lama menunggu waktu yang dibutuhkan tidak lama di chat langsung balas diantar sesuai dengan alamat dan sampai depan rumah''.

Daya tanggap adalah kemauan untuk membantu pelaku usaha dalam memecahkan masalah yang terjadi dan dihadapi, berdasarkan pelayanan yang cepat dan pelayanan yang tepat agar konsumen tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Ketanggapan terjadi jika suatu pelaku usaha tidak menjalankan usahanya dengan gaya lambat dan lambat merespon pelanggan karena atas dasar kesibukan dalam bekerja (Enji & Beni, 2023).

Berikut hasil wawancara mengenai kemasannya kepada informan MDS dan YAR mengungkapkan bahwa:

''Desain kemasan nya belum tepat dan kurang menarik pelanggan karena masih sangat sederhana, untuk kemasannya jika pisang nya tidak panjang-panjang mungkin susunan pisang crispy nya lebih rapi dan muat''.

Tanggapan informan triangulasi WCM, H dan GM:

''Desain dan kemasannya menarik dan modern tempat tidak bikin tumpah harga nya juga murah banyak isinya dan enak, trus packaginya bagus kalau hanya plastik kurang menarik''

Kemasan produk menjadi salah satu penilaian konsumen untuk membeli produk. Kemasan produk dapat memberikan pengaruh yang buruk ketika kemasan tidak memenuhi standar. Konsumen akan bernilai baik terhadap produk ketika melihat kemasan yang menarik dan konsumen akan menilai buruk produk ketika kemasan yang tidak menarik. Fungsi kemasan dapat memberikan suatu informasi yang terdapat dalam produk sehingga para konsumen dapat mengetahui apa saja yang terkandung dalam produk. Kemasan yang di desain dengan baik dan menarik dapat meningkatkan rasa penasaran dan meningkatkan keputusan konsumen untuk membeli produk.

Kemasan suatu produk memberikan pengaruh terhadap konsumen karena konsumen dapat menilai produk melalui pesan yang terdapat pada kemasan. Kemasan harus memberikan kesan yang baik pada pandangan konsumen walaupun kemasan dengan tampilan sederhana tetapi dapat memberikan informasi yang baik maka kemasan tersebut dapat membuat konsumen mengetahui isi produk tersebut. Kemasan harus menarik perhatian secara visual dengan sebuah desain kemasan yang bagus dapat memberikan sebuah nilai tambah terhadap produk (Wardah, 2016).

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan melalui kualitas pelayanan diketahui bahwa pelayanan yang dilakukan melalui sarana dan prasarana yang digunakan dapat memuaskan pelayanan yang diberikan dari kebersihan dan kerapian yang dilakukan juga sangat membantu dalam menjalankan usaha. Untuk itu kebersihan dan kerapian dalam usaha pisang crispy harus diterapkan untuk menguntungkan pelaku usaha dan memberikan kenyamanan bagi konsumen Markas Jajanan.

Ketanggapan yang dilakukan dapat memberikan keuntungan bagi pemilik usaha karena mendapatkan saran dan masukan dari para konsumen, jadi pelaku usaha mengetahui apa yang akan dilakukan selanjutnya dan apa yang kurang dalam pelayanan yang sudah diberikan.

Kemasan yang digunakan tidak kalah penting dalam kualitas pelayanan, untuk itu kemasan yang di gunakan dibuat dengan sebaik mungkin agar lebih menarik dan menguntungkan pelaku usaha dan para konsumen yang akan membeli produk markas Jajanan. Untuk itu Sarana dan Prasarana, daya tanggap dan kemasan dijalankan untuk saling menguntungkan dan memperhatikan kekurangan serta masukkan agar kedepanya dapat lebih dikenali banyak orang.

REKOMENDASI

Berdasarkan penelitian ini direkomendasikan kepada penelitian selanjutnya untuk bisa memperluas penelitian menggunakan metode yang berbeda atau menguji teori yang sudah ada dalam konteks yang berbeda berkaitan dengan sarana-prasarana, daya tanggap, dan kemasan produk.

REFERENSI

- Ali, M. M., Hariyati, T., Pratiwi, M. Y., & Afifah, S. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Penerapannya dalam Penelitian. *Education Journal*.2022, 2(2), 1–6.
- Aptaguna, & Pitaloka. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga*. 3(2012), 49–51.
- Atlantika, Y. N., Hapsari, V. R., & Vuspitasari, B. K. (2023). Analisis Gaya Kepemimpinan dalam Mempertahankan Keberlangsungan Usaha Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Daerah Perbatasan: Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Transaksional. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 370. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i1.3044>
- Atlantika, Y. N., Manggu, B., & Magdalena, Y. (2023). Analisis Tingkat Pengetahuan Lingkungan, Persepsi, Dan Perilaku Umkm Di Daerah Perbatasan Dalam Upaya Mengimplementasikan Green Economy. *Sebatik*, 27(1), 87–96. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v27i1.1973>
- Enji, E., & Beni, S. (2023). Analisis Usaha Jasa Seventeen Voucher Sebelum dan Setelah Dilakukannya Penerapan Business Model Canvas. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 14(1), 5. <https://doi.org/10.36982/jiegmk.v14i1.2973>
- Hasibuan, R. M., Harahap, F., & Lubis, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe Vanilla Panyabungan. *Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan (IPTS)*, 4(3), 178.
- Mahfud, H. U. (2017). terhadap kepuasan konsumen PT . Henson Putra Jaya ?. Tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh lokasi , kualitas layanan , kemasan dan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen PT . Henson. *Jurnal*

Ilmu Dan Riset Manajemen, 6(1), 1–15.

- Mariansyah, A., Darma, U. B., Syarif, A., & Darma, U. B. (2020). Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan , dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu*, 3(2), 134–135.
- Pua, R., Lewenussa, R., & Karmila. (2023). pelatihan pembuatan keripik pisang sebagai sarana peluang bisnis dan kreatifitas. *Agustus*, 1, 99–102.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin. *Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin*, 17(33), 81–95.
- Wardah, S. (2016). analisis peramalan penjualan produk keripik pisang kemasan bungkus (Studi Kasus : Home Industry Arwana Food Tembilahan). *Teknologi Industri*, XI, No 3, 136.