

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen SPBU Pasti Pas (Studi Kasus : SPBU Politeknik)

Michelle F. Pandi^{1*}, Muhammad Kapa Bakary², Efendy Rasjid³

¹Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Manado, michellepandi0508@gmail.com

²Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Manado, oppobakary@gmail.com

³Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Manado, rasjidefendy@gmail.com

*Korespondensi: michellepandi0508@gmail.com

ABSTRACT

This study analyzes service quality and its impact on customer satisfaction at SPBU Pasti Pas Politeknik using a quantitative approach. The SERVQUAL method was applied to measure gaps between customer expectations and perceptions across eleven dimensions, the Kano Model categorized service attributes, and regression analysis examined the influence of service quality. Data were collected through questionnaires distributed to customers. Findings show the average service conformity level was 66.45%, indicating a considerable gap between expectations and reality. Five dimensions—access, responsiveness, reliability, empathy, and competence—require improvement, while six others should be maintained. The Kano Model identified Performance Needs and Must-Be Needs as priorities for improvement. Regression analysis revealed service quality significantly influences customer satisfaction, with $r = 0.799$ and $R^2 = 0.638$, meaning 63.8% of satisfaction is explained by service quality. Overall, service quality is good but needs enhancement, particularly in dimensions and attributes with the strongest effect on satisfaction.

Keywords : *Service Quality, Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di SPBU Pasti Pas Politeknik dengan metode kuantitatif. Pendekatan SERVQUAL digunakan untuk mengukur gap antara persepsi dan ekspektasi konsumen pada sebelas dimensi pelayanan, Kano Model untuk mengelompokkan atribut layanan, serta regresi sederhana untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Responden penelitian adalah konsumen SPBU yang dipilih melalui kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata tingkat kesesuaian pelayanan sebesar 66,45%, menandakan adanya gap yang cukup besar. Lima dimensi—communication, responsiveness, reliability, empathy, dan competence—perlu ditingkatkan, sementara enam lainnya dipertahankan. Analisis Kano Model mengidentifikasi atribut kategori Performance Needs dan Must-Be Needs sebagai prioritas perbaikan. Hasil regresi menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan $r = 0,799$ dan $R^2 = 0,638$ (63,8%). Dengan demikian, kualitas pelayanan tergolong baik namun masih perlu dimaksimalkan melalui strategi perbaikan yang tepat dan berkelanjutan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah Penelitian

Menurut Kotler dan Keller (2016;156), Kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dalam industri BBM yang bersifat homogen, kualitas pelayanan terutama aspek reliabilitas menjadi *differensiator* utama yang membedakan satu SPBU dengan lainnya. Konsumen cenderung loyal terhadap SPBU yang memberikan pelayanan konsisten dan dapat diprediksi. Dalam memberikan pelayanan yang baik sebagai upaya untuk mencapai kepuasan konsumen, Sales Area SulutGo perlu berpedoman pada variabel penilaian kualitas pelayanan yang diuraikan oleh Riduwan (2009), yaitu 11 dimensi pokok: Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kompetensi (*Competence*), Akses (*Access*), Kesopanan (*Courtesy*), Komunikasi (*Communication*), Kredibilitas (*Credibility*), Keamanan (*Security*), Kemampuan Memahami Konsumen (*Empathy*), Bukti Fisik (*Tangibles*), dan Jaminan (*Assurance*).

Namun, mengingat keterbatasan sumber daya dan urgensi perbaikan, penelitian ini akan fokus pada dimensi-dimensi yang paling bermasalah, dengan *Reliability* sebagai prioritas utama, diikuti oleh *Responsiveness* dan *Competence*. Evaluasi mendalam terhadap dimensi-dimensi kritis ini akan memberikan insight yang *valuable* untuk merancang strategi perbaikan yang tepat sasaran dan memberikan dampak maksimal terhadap peningkatan kepuasan konsumen. Berdasarkan analisis gap yang menunjukkan masalah reliabilitas sebagai isu terkritis, serta pentingnya dimensi ini dalam menciptakan kepuasan konsumen di tengah persaingan 21 SPBU reguler di Kota Manado, maka penelitian ini menjadi sangat relevan dan urgent untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang spesifik untuk meningkatkan reliabilitas pelayanan dan dimensi kualitas pelayanan lainnya guna meningkatkan kepuasan konsumen di SPBU Pasti Pas Politeknik. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen SPBU Pasti Pas (Studi Kasus: SPBU Politeknik)**".

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kesesuaian pelayanan yang telah dilakukan oleh SPBU Politeknik terhadap ekspektasi konsumen
2. Untuk menganalisis Kualitas Pelayanan berdasarkan nilai rata-rata persepsi dan ekspektasi pada SPBU Politeknik

3. Mengidentifikasi dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen melalui analisis simultan dari 11 dimensi kualitas pelayanan.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Politeknik
5. Menganalisis kesenjangan (gap) antara ekspektasi dan persepsi konsumen terhadap 11 dimensi kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL
6. Untuk mengkategorikan atribut – atribut dari Kualitas Pelayanan berdasarkan seberapa baik Kualitas Pelayanan mampu memuaskan kebutuhan konsumen
7. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan karakteristik konsumen di SPBU Politeknik kepada Sales Area SulutGo
8. Merumuskan rekomendasi implementasi strategi perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan hasil integrasi ketiga metode analisis

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan konsumen. Kualitas produk dan kepuasan layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan Konsumen. Menurut Lovelock (2020), kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh para manajer perusahaan. Kualitas Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen. Menurut Tjiptono (2021), mengemukakan kualitas pelayanan/jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan Konsumen. Menurut pendapat tersebut sebuah Kepuasan Konsumen atau sebagai keunggulan-keunggulan yang diberikan perusahaan dalam rangka memenuhi keinginan Konsumen. Sedangkan menurut Sugiarto (2025), pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan- kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Dengan demikian pelayanan merupakan upaya memberikan kesenangan-kesenangan kepada Konsumen dengan adanya kemudahan kemudahan agar Konsumen dapat memenuhi kebutuhannya.

Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2006), kepuasan konsumen/konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kepuasan atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, apabila kepuasan SPBU dibawah harapan konsumen maka konsumen akan kecewa dan sebaliknya sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan respon dari pemenuhan kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan

faktor yang sangat mempengaruhi keberlangsungan suatu perusahaan. SPBU harus menempatkan kepuasan konsumen sebagai prioritas utama yang harus diperhitungkan dalam melakukan perencanaan usaha. Apalagi untuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kepuasan konsumen merupakan titik yang menentukan hidup matinya perusahaan dimasa yang akan datang.

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif, metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Deskriptif – Survey* dengan model pengukuran kualitas jasa SERVQUAL (*Service Quality*) dan menggunakan metode kano model dan korelasi regresi linear sederhana . Menurut Tjiptono (2008:108), SERVQUAL di kembangkan dengan maksud untuk menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki Kepuasan Konsumen melalui dimensi utama kualitas jasa yaitu : *reliability, responsiveness, competence, acces, courtesy, communication, credibility, security, empathy, tangible, dan assurance*. Dengan melakukan pengukuran terhadap kualitas jasa di SPBU Politeknik , maka Kualitas Pelayanan di perusahaan tersebut dapat diidentifikasi dan di evaluasi. Menurut Rasjid, Efendy & Makinggung, Juliet P.T (2025), Model Kano merupakan salah satu kerangka konseptual yang digunakan untuk memahami hubungan antara atribut pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen. Model kano ini pertama kali dikembangkan oleh Noriaki Kano (Kano, 1984). Model kano adalah model yang bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut dari jasa berdasarkan seberapa baik jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan Konsumen.

Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen SPBU Politeknik. Metode pengambilan sampel yakni menggunakan metode *non-probability sampling* berupa *accidental sampling*. Penerapan metode *non-probability sampling* dimana peneliti menentukan sendiri siapa saja yang bisa menjadi sampel dalam mendapatkan informasi tentang penelitian tersebut. Dan pada penelitian ini, peneliti mengambil 40 Konsumen yang dijadikan sebagai sampel.

Metode Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data merupakan alat-alat ukur yang diperlukan dalam melaksanakan suatu penelitian, (Nasir dalam Riduwan, 2014:72). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Observasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2013:199), mengobservasi dapat dilakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba, dan pengecap. Berdasarkan pengertian

tersebut, sudah jelas bahwa peneliti dapat mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan secara langsung ke lapangan. Penelitian observasi dapat dilakukan dengan kuesioner, tes, rekaman gambar, dan rekaman suara. Penelitian ini dilakukan langsung oleh penulis dengan melakukan pengamatan yang terkait dengan kualitas pelayanan yang ada pada SPBU Politeknik, dalam hal ini sebagai partisipan.

2) Kuesioner

Menurut Sugiono (2013:199), Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan yang dilihat dari tiap-tiap indikatornya yang terkait dengan Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada Konsumen oleh SPBU Politeknik.

3) Kajian Pustaka

Dalam mengumpulkan data ini, peneliti memperoleh data melalui literatur yang sesuai dengan pokok-pokok masalah yang diteliti yaitu tentang Kualitas Pelayanan pada SPBU Politeknik, untuk mendapatkan teori seperti buku, jurnal-jurnal, majalah, situs internet yang terkait dan mendukung dalam penelitian ini.

Model Penelitian

Adapun pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan sebagai berikut: uji t dilakukan untuk menguji koefisien regresi secara parsial dari variabel independennya. Tingkat signifikan yang digunakan sebesar 5%, dengan derajat kebebasan $df = (n-k-1)$, dimana (n) adalah jumlah observasi dan (k) adalah jumlah variabel independent.

Hipotesis :

Ho: $\beta_1 \leq 0$ (Kualitas Pelayanan Secara Parsial Tidak Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada SPBU Politeknik)

H1: $\beta_1 > 0$ (Kualitas Pelayanan Secara Parsial Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada SPBU Politeknik)

Untuk menguji hipotesis secara parsial digunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Sedangkan kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. Taraf Signifikan ($\alpha = 0,05$)
2. Distribusi t dengan derajat kebebasan (n)
3. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha diterima
4. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka Ho diterima dan Ha ditolak.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil Penelitian

Hasil analisis kesenjangan kualitas pelayanan pada SPBU Politeknik serta pengurutan kesebelas dimensi dapat dilihat pada tabel 4.4 perhitungan nilai *servqual*. Hasil pengukuran mutu kualitas pelayanan SPBU Politeknik didapat dengan menghitung kesenjangan (gap) untuk setiap pasang pernyataan untuk mendapatkan *servqual* score. Berikut ini merupakan hasil pengukuran dan pengurutan gap mutu pelayanan jasa yang diperoleh dari hasil analisis data sebagai berikut :

Tabel 4.6
Hasil Pengukuran dan Pengurutan Gap Mutu Pelayanan Jasa
SPBU Politeknik

No	Criteria	Presepsi	Ekspektasi	GAP
		[P]	[E]	[P-E]
1	<i>Reliability</i>	2.75	4.68	-1.93
2	<i>Competence</i>	2.78	4.70	-1.93
3	<i>Responsiveness</i>	2.85	4.73	-1.88
4	<i>Communication</i>	2.77	4.62	-1.85
5	<i>Empathy</i>	2.89	4.63	-1.74
6	<i>Assurance</i>	3.28	4.73	-1.45
7	<i>Tangible</i>	3.31	4.65	-1.35
8	<i>Courtesy</i>	3.29	4.59	-1.30
9	<i>Security</i>	3.45	4.60	-1.15
10	<i>Acces</i>	3.34	4.67	-1.33
11	<i>Credibility</i>	3.36	4.68	-1.33
	Weighted Average	3.10	4.66	-1.56

Sumber : Tabulasi Data *Servqual* 2025

Tabel 4.6 menunjukkan hasil pengurutan kesenjangan (gap) antara persepsi dan ekspektasi. Terlihat bahwa kriteria *reliability*, *competence*, *responsiveness*, *communication*, dan *empathy* merupakan kriteria yang memiliki nilai gap yang paling tinggi minusnya. Artinya dalam pandangan Konsumen SPBU Politeknik, bahwa *reliability* berupa mencakup keandalan dari petugas, *reliability* yang mencakup kemampuan dan ketepatan dari petugas, *Competence* yang mencakup pengetahuan petugas SPBU Politeknik, *responsiveness* yang meliputi kemauan atau kesiapan untuk memberikan pelayanan, *communication* bagaimana meningkatkan kepercayaan dengan baik dan yang terakhir yaitu *empathy* dengan memberikan perhatian individual dengan berupaya memahami kebutuhan Konsumen, artinya dianggap biasa-biasa saja, karena terlihat persepsi Konsumen dibawah nilai rata-rata, dan untuk itu kelima dimensi tersebut merupakan prioritas utama yang harus dibenahi agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada Konsumen, karena kelima dimensi

tersebut sangat berpengaruh dalam memberikan gap yang paling besar dalam proses pelayanan dalam hal memberikan kepuasan kepada Konsumen SPBU Politeknik.

1. Formulasi Penggunaan Metode Kano

Berdasarkan deskripsi jawaban responden maka dapat diketahui jumlah masing-masing kategori kano sebagai gambaran jawaban dari 40 Responden :

Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Metode Kano

NO	A	O	M	I	TOTAL	GRADE
1	8	6	4	22	40	I
2	9	8	5	18	40	I
3	7	8	10	15	40	I
4	12	15	2	11	40	M
5	12	5	12	11	40	M
6	5	11	6	18	40	O
7	2	8	11	19	40	O
8	13	10	8	9	40	A
9	2	2	9	27	40	I
10	5	5	21	9	40	M
11	7	8	15	10	40	A
12	7	14	8	11	40	A
13	10	5	11	14	40	O
14	9	6	7	18	40	O
15	6	7	8	19	40	O
16	7	6	14	13	40	M
17	2	11	12	15	40	M
18	16	9	8	7	40	A
19	8	7	8	17	40	I
20	8	5	15	12	40	M
21	13	2	19	6	40	M
22	20	6	5	9	40	A
TOTAL	188	164	218	310	880	
%	11.75	10.25	13.63	19.375	55	

Sumber : Olahan Data Kano 2025

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.97	4.561		1.528	0.135		
Kualitas Pelayanan	0.854	0.104	0.799	8.185	0	0.799	1.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan analisis di atas disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada SPBU Politeknik secara parsial dengan membentuk hubungan linier dan prediktif melalui garis regresi $\hat{Y} = 6,970 + 0.854X$. Hal ini menunjukkan hipotesis nol (H_0) ditolak dan H_a diterima, sehingga penelitian ini telah teruji secara empiris.

Dengan membandingkan t_{tabel} dan t_{hitung} untuk menentukan hipotesis uji t yaitu:

$H_0: \beta_1 \leq 0$ (Kualitas Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Konsumen pada SPBU Politeknik)

$H_a: \beta_1 > 0$ (Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Konsumen pada SPBU Politeknik)

Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Variabel Kualitas Pelayanan dengan t_{hitung} 8,185 lebih besar dari t_{tabel} 2,024 yang berarti variabel Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Konsumen pada SPBU Politeknik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis SERVQUAL, Kano Model, serta Korelasi dan Regresi Sederhana, kualitas pelayanan di SPBU Pasti Pas Politeknik tergolong baik namun belum sepenuhnya memuaskan konsumen. Tingkat kesesuaian pelayanan sebesar 66,45% menunjukkan adanya gap antara harapan dan kenyataan. Dimensi communication, responsiveness, reliability, empathy, dan competence menjadi kelemahan utama yang perlu prioritas perbaikan. Hasil Kano Model menegaskan bahwa atribut Performance Needs dan Must-Be Needs sangat menentukan kepuasan konsumen. Analisis regresi menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, dengan $r = 0,799$ dan $R^2 = 0,638$, artinya 63,8% kepuasan dipengaruhi kualitas pelayanan, sedangkan 36,2% oleh faktor lain. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan berada pada kategori sangat baik (78,77%), namun kepuasan konsumen belum maksimal. Hasil ini sejalan dengan penelitian Edyansyah (2016) yang menekankan pentingnya reliability dan responsiveness dalam memengaruhi kepuasan.

Saran

Disarankan agar SPBU Politeknik fokus meningkatkan dimensi dengan nilai kesesuaian terendah, khususnya *reliability, responsiveness, competence, communication, dan empathy*, karena kelima aspek ini masih berada di bawah harapan konsumen. SPBU Politeknik disarankan memprioritaskan atribut yang termasuk kategori One Dimensional dan Must Be, seperti *communication, competence, responsiveness, security, empathy, tangible, dan assurance*, karena berdampak langsung pada kepuasan konsumen. Pihak SPBU Politeknik perlu meningkatkan aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen melalui pelatihan Petugas, standar prosedur layanan, dan monitoring kepatuhan, agar dampaknya signifikan terhadap loyalitas konsumen

KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain hanya dilakukan pada satu lokasi yaitu SPBU Pasti Pas Politeknik Manado sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi untuk seluruh SPBU, jumlah responden adalah 40 terbatas sehingga belum sepenuhnya mewakili karakteristik seluruh konsumen, variabel yang dianalisis hanya mencakup kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen tanpa mempertimbangkan faktor lain seperti harga dan citra merek, instrumen penelitian menggunakan SERVQUAL, Kano Model, dan regresi sederhana yang masih terbatas dalam memberikan gambaran komprehensif, serta waktu penelitian yang relatif singkat sehingga belum mampu menangkap perubahan kepuasan konsumen secara berkelanjutan.

REFERENSI

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Lovelock, C. (2020). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson Education.
- Riduwan. (2009). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. (2014). *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Rasjid, Efendy, & Makinggung, Juliet P.T (2025). *Kualitas Layanan*. Jombang: Askara Sastra Media
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiarto, E. (2025). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2021). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Edyansyah. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada SPBU. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 9(2), 112–120.

Tiwatu, I. R. (2023). Apakah Work-Life Balance Penting untuk Sektor Kesehatan? Studi Kualitatif pada Tenaga Medis Rumah Sakit Swasta di Kota Manado. *Co-Value: Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan*, 15(5). E-ISSN 3256. DOI: <https://kfijfei2mfkmf.124.341/>