

# KINERJA PELAYANAN UNIT PELAKSANA PENIMBANGAN KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP PENIMBANGAN ANGKUTAN BARANG (STUDI KASUS PADA UPPKB CEKIK JEMBRANA)

**Anna Julia Sihombing**

Program Studi D-III Manajemen Logistik  
Politeknik Transportasi Darat Bali  
Jl. Cempaka Putih, Desa Samsam, Kerambitan,  
Kab. Tabanan, Bali. 82161

**Ni Made Inten Indrayani Timur**

Program Studi D-III Manajemen Logistik  
Politeknik Transportasi Darat Bali  
Jl. Cempaka Putih, Desa Samsam, Kerambitan,  
Kab. Tabanan, Bali. 82161

**Gilang Abdilah Hidayat**

Program Studi D-III Manajemen Logistik  
Politeknik Transportasi Darat Bali  
Jl. Cempaka Putih, Desa Samsam, Kerambitan,  
Kab. Tabanan, Bali. 82161

**Arif Devi Dwipayana<sup>1</sup>**

Politeknik Transportasi Darat Bali  
Jl. Cempaka Putih, Desa Samsam, Kerambitan,  
Kab. Tabanan, Bali. 82161

## Abstract

UPPKB is a place for weighing goods and transportation services to control the cargo of goods transported. This study aims to determine the level of performance and satisfaction with UPPKB Choke services. Performance measures a person's ability and expertise to understand the main tasks and functions in the work undertaken. At the same time, customer satisfaction makes consumers feel satisfied because of the services provided. This study uses two methods to analyze the customer satisfaction index for the services offered: CSI (Customer Satisfaction Index) and IPA (Index Performance Analysis). The results obtained are pretty satisfactory, with the CSI value at 65.98%, and the IPA analysis says that many attributes still need improvement. Therefore, the Cekik UPPKB should improve services starting from the prioritized order so that in the future, the Cekik UPPKB service can be better, and the services provided can be improved.

**Keywords:** weighbridge, service quality, customer satisfaction, CSI

## Abstrak

UPPKB (Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor) merupakan salah satu tempat pelayanan penimbangan angkutan barang sebagai alat pengawasan muatan angkutan barang. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan di UPPKB (Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor) Cekik. Kinerja merupakan hal untuk mengukur suatu kemampuan dan keahlian seseorang untuk memahami tugas pokok dan fungsi dalam pekerjaan yang dijalani. Sedangkan kepuasan pelanggan adalah suatu hal yang membuat konsumen merasa puas dikarenakan pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan dua metode analisis diantaranya indeks kepuasan pelanggan terhadap jasa yang diberikan menggunakan CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan IPA (*Index Performance Analysis*). Hasil perolehan dari analisis yaitu cukup puas, dimana nilai CSInya yaitu 65,98% dan perolehan analisis IPA mengatakan bahwa masih banyak atribut yang harus diperbaiki. Oleh karena itu, pihak UPPKB (Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor) Cekik seharusnya memperbaiki pelayanan mulai dari urutan yang diprioritaskan agar kedepannya pelayanan UPPKB (Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor) Cekik dapat lebih baik dan meningkatkan pelayanan yang diberikan.

**Kata Kunci:** jembatan timbang, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, CSI

---

<sup>1</sup> Corresponding author: arif.devi@poltradabali.ac.id

## PENDAHULUAN

Pulau Bali menjadi salah satu daerah kawasan wisata yang memiliki banyak kebutuhan namun tidak dapat dipenuhi oleh sumber daya yang ada di Bali, maka dari itu diperlukan pemenuhan kebutuhan melalui distribusi barang. Menurut Peraturan Menteri 60 Tahun 2019 disebutkan bahwa angkutan barang merupakan perpindahan barang dengan kendaraan dari titik asal ke titik tujuan. Sebagian besar kendaraan angkutan barang yang memasuki kawasan atau pulau Bali melakukan pelanggaran berupa muatan dan dimensi yang berlebih yang tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan bahwa alat penimbangan yang dipasang secara tetap atau lebih dikenal dengan jembatan timbang berfungsi sebagai alat pengawasan muatan angkutan barang, yang meliputi tata cara pemuatan, daya angkut, dimensi kendaraan, dan kelas jalan yang wajib dipatuhi oleh setiap pengemudi dan perusahaan angkutan barang. Dengan menjalankan tugas tersebut UPPKB (Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor) bertanggung jawab penuh atas kesesuaian tonase dari kendaraan angkutan barang yang akan memasuki suatu daerah dan keselamatan dari angkutan barang tersebut. Berbeda halnya dengan penelitian yang membahas kinerja jembatan timbang UPTD (Unit Pelaksana Teknis Dinas) Pineleng, penelitian ini menjelaskan bahwasanya kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan sangat rendah, ini didapatkan berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan terutama pada kinerja karyawan dan fasilitas yang tersedia (MONGKAREN et al., 2016). Mengacu pada latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti ingin memecahkan masalah yaitu mengetahui tingkat kepuasan para pengguna jasa yaitu pengemudi angkutan barang terhadap layanan dan fasilitas UPPKB (Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor) Cekik guna menunjang keselamatan kendaraan angkutan barang. Maka dari itu, peneliti melakukan analisis terhadap layanan penimbangan angkutan barang dengan tujuan utama peneliti dapat mengetahui indeks kepuasan para pengguna layanan penimbangan angkutan barang yang diselenggarakan oleh UPPKB (Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor) Cekik Jembrana. Penelitian ini menggunakan dua metode analisis yaitu CSI (*Customer Satisfaction Indeks*) dan IPA (*Indeks Performance Analysis*), peneliti memilih menggunakan metode ini dikarenakan peneliti berhipotesis metode ini dapat digunakan untuk mengukur indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan penimbangan kendaraan angkutan barang yang diberikan oleh UPPKB (Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor) Cekik dengan tepat dan akurat.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kinerja Pelayanan

Kinerja Merupakan sebuah pencapaian atau prestasi yang diperlihatkan dan dinilai berdasarkan kemampuan dan kualitas kerja (Huete-Alcocer & Hernandez-Rojas, 2022). Kinerja juga dapat mengukur suatu kemampuan dan keahlian seseorang untuk memahami tugas pokok dan fungsi dalam pekerjaan yang dijalani (Szász et al., 2022).

## Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah suatu hal yang bersifat puas, senang, lega dan sebagainya. Sedangkan pelanggan adalah orang yang mendapatkan atau menggunakan sebuah produk atau jasa (Willys, 2018). Kepuasan pelanggan merujuk pada perbedaan antara perasaan aktual pelanggan setelah menggunakan produk dengan harapan mereka sebelum membeli produk (Gao & Tan, 2022).

## Indikator Penelitian

Indikator penelitian yaitu sebuah media pendukung yang digunakan dalam kegiatan penggalan informasi atau hal-hal yang diperlukan dalam tujuan laporan maupun penelitian. Dalam kegiatan ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan alat bantu berupa kuesioner yang nantinya akan diisi oleh sasaran pada penelitian ini dengan harapan penuh peneliti bisa mendapatkan data sesuai ekspektasi (Herawati & Selfia, 2019). Pernyataan yang termasuk indikator pelayanan antara lain: 1). Kemudahan prosedur pelayanan; 2).Kecepatan pelayanan; 3). Keadilan mendapatkan pelayanan; 4).Kesesuaian biaya yang dibayar dengan yang ditetapkan; 5). Kenyamanan pelayanan; 6).Kemudahan administrasi; 7).Ruang pelayanan. Kemudian pernyataan yang termasuk indikator sumber daya manusia adalah: 1). Kedisiplinan petugas; 2).Tanggung jawab petugas; 3).Kompetensi petugas; 4).Keramahan dan kesopanan petugas; 5). Penampilan petugas.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang ditujukan kepada pengemudi angkutan barang yang melakukan penimbangan di UPPKB Cekik dengan tujuan untuk mengetahui indeks kepuasan terhadap layanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak pengelola UPPKB Cekik yang diukur melalui Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah afeksi negatif atau positif yang memiliki hubungan dengan beberapa objek (Pranatawijaya et al., 2019). Skala *Likert* sebagai indikator pengukur kepuasan pelanggan di Unit Pelayanan Penimbangan Kendaraan Bermotor di Bali yang berlokasi di Cekik (UPPKB Cekik).

## Populasi dan sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas beberapa sampel dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya(Narang, 2013). Populasi yang digunakan yaitu pengemudi kendaraan angkutan barang di UPPKB (Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor) Cekik. Sampel merupakan sekelompok anggota yang termasuk dalam lingkup populasi sehingga memiliki karakteristik populasi dan bersifat representatif untuk pengambilan sampel yang besar populasinya belum diketahui(Kusumaningrum, 2012), besarnya sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = (Z^2) \frac{p \cdot q}{(SE^2)} \quad (1)$$

Dimana:

n = besarnya sampel yang ditargetkan

Z	= besarnya nilai standar deviasi
p dan q	= perbandingan sub-sub sampel
SE	= standar eror

Dalam menetapkan formula tersebut, misalnya besar nilai *confidence interval* ditentukan sebesar 95%, maka besarnya  $Z = 1,96$  (table statistik daerah di bawah kurva normal), karena nilai besarnya proporsi pada sub-sub sampel tidak diketahui maka ditentukan nilai  $p:q = 0,5 : 0,5$  dan untuk  $SE = \pm 10\%$  (Ramadhani Khija, ludovick Uttoh, 2015) Perhitungan menjadi:

$$n = (1,96^2) \frac{0,5 \cdot 0,5}{(0,10^2)} = 96,04 = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

### CSI (*Customer Satisfaction Indeks*)

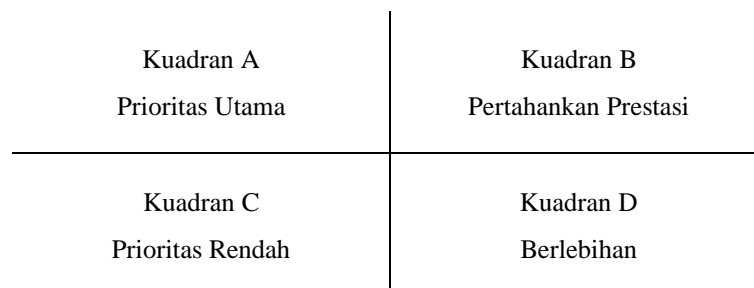
Metode CSI adalah cara yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan menggunakan parameter atribut-atribut pada instrumen penelitian sebagai alat ukur tingkat kepuasan tersebut. Ini bertujuan agar lembaga mengetahui kepuasan pelayanan yang diterima oleh pelanggan atau masyarakat sehingga dapat dijadikan evaluasi atau perbaikan untuk kedepannya (Indrajaya, 2018), setelah dilakukan analisis dan perhitungan dari data yang telah didapatkan, kemudian data tersebut diinterpretasikan dengan kriteria CSI. Berikut adalah **Tabel 1** Kriteria CSI.

Tabel 1. Kriteria CSI

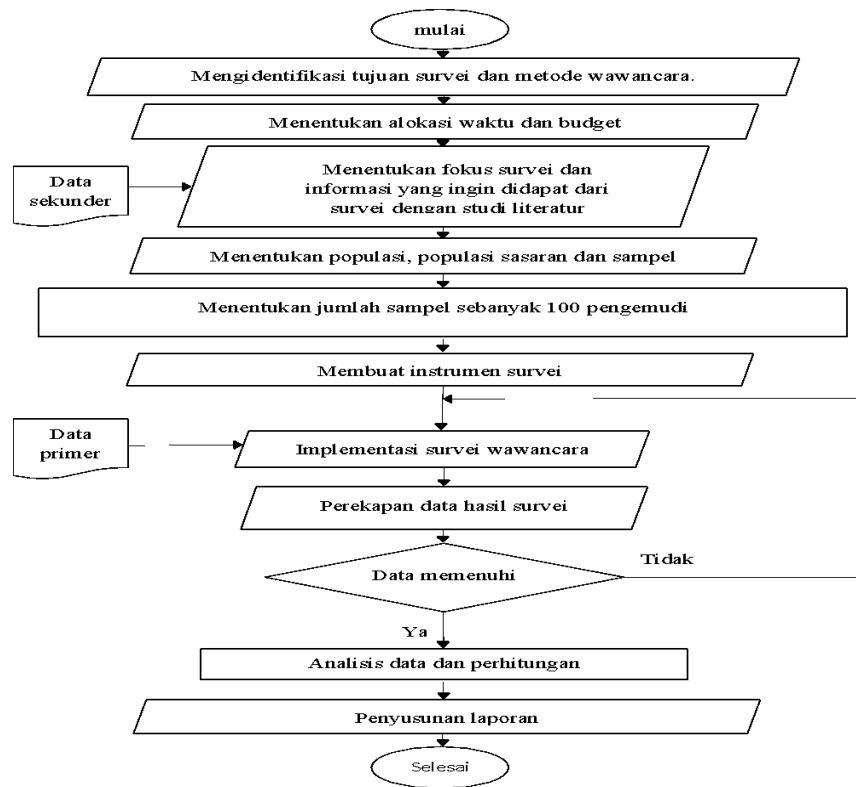
Nilai Indeks (%)	Kriteria CSI
81,00 – 100,00	Sangat puas
66,00 – 80,99	Puas
51,00 – 65,99	Cukup puas
35,00 – 50,99	Kurang puas
0,00 – 34,99	Tidak puas

### IPA (*Impotance Performance Analysis*)

Metode IPA memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa dengan membandingkan tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat kepentingan. Metode ini memiliki keunggulan yaitu dapat mengetahui atribut pelayanan yang belum maksimal dari kriteria penilaian atribut. Kriteria Metode IPA ini ditampilkan dalam diagram kartesius penentuan pada **Gambar 1** sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Kartesius kriteria penilaian IPA



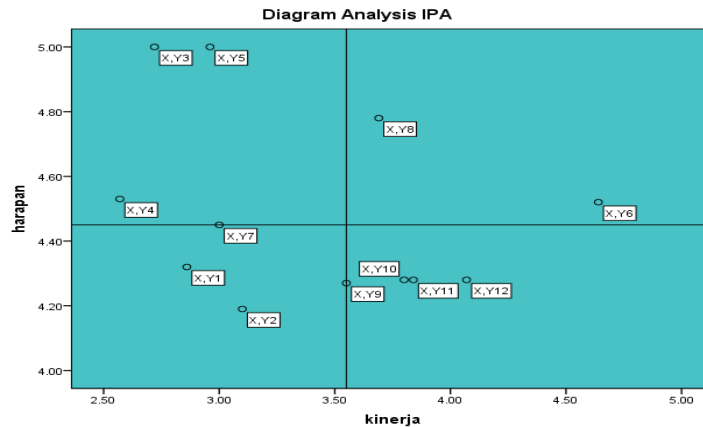
Gambar 2. Diagram alir penelitian

## PEMBAHASAN

### Analysis IPA (*Index Perfomance Analysis*)

Tabel 2. Hasil kuesioner IPA

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
<b>A. Indikator Pelayanan</b>						
1	Kemudahan prosedur pelayanan	1%	12%	59%	28%	0%
2	Kecepatan pelayanan	3%	28%	45%	2%	0%
3	Keadilan mendapatkan pelayanan	0%	9%	54%	37%	0%
4	Kesesuaian biaya yang dibayar dengan yang ditetapkan	0%	10%	48%	31%	11%
5	Kenyamanan pelayanan	7%	17%	41%	35%	0%
6	Kemudahan administrasi	8%	15%	44%	33%	0%
7	Ruang pelayanan	1%	21%	55%	23%	0%
<b>B. Indikator SDM</b>						
1	Kedisiplinan petugas	16%	38%	45%	1%	0%
2	Tanggung jawab petugas	14%	33%	47%	6%	0%
3	Pengetahuan/Kompetensi petugas	20%	35%	40%	40%	0%
4	Keramahan dan kesopanan petugas	28%	32%	36%	4%	0%
5	Penampilan petugas	33%	41%	26%	0%	0%



Gambar 3. Diagram hasil analisis *Index Performance Analysis*

Setelah mendapatkan data indeks kepuasan berupa skala likert dari sampel yang telah ditentukan yaitu sejumlah 100 pengemudi, data tersebut dianalisis menggunakan metode IPA (*Index performance analysis*) dan dibagi menjadi 4 kuadran dengan kriteria masing-masing kuadran seperti yang tertera pada **Gambar 1**.

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I dikatakan sebagai area dengan skala prioritas utama. Dimana titik yang berada di kuadran tersebut dianggap sangat berpengaruh oleh pelanggan, tetapi dari segi kinerja belum memenuhi harapan pelanggan. Dalam analisis data kepuasan pelanggan melalui jawaban dari responden, maka dapat dilihat bahwa terdapat tiga titik di kuadran I yaitu :

- Keadilan Mendapatkan Pelayanan (X,Y3)
- Kesesuaian Biaya Yang Dibayar Dengan Yang Ditetapkan (X,Y4)
- Kenyamanan Pelayanan (X,Y5)

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II menyatakan skala pertahankan prestasi. Hal ini memiliki makna bahwa area kuadran II ini merupakan area yang menjelaskan adanya faktor pertanyaan penting yang sudah terlaksana dan memenuhi harapan para pengendara angkutan barang. Dalam diagram kartesius kepuasan pelanggan terdapat dua faktor yang dianggap penting yang sudah terpenuhi melalui kinerja para petugas di UPPKB Cekik, sebagai berikut :

- Kedisiplinan Petugas (X,Y8)
- Kemudahan Administrasi (X,Y6)

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III menunjukkan area yang menyatakan skala prioritas rendah yang menandakan adanya faktor yang dianggap kurang penting dan belum terlaksana. Dalam hal ini, terdapat tiga faktor pertanyaan yang dianggap kurang penting oleh para pengendara angkutan barang yang belum terlaksana dengan baik melalui pelayanan yang diberikan para petugas UPPKB Cekik, yaitu sebagai berikut :

- Kecepatan pelayanan (X,Y2)
- kemudahan prosedur pelayanan (X,Y1)
- Ruang Pelayanan (X,Y7)

## 4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV menunjukkan area yang dianggap tidak penting oleh para responden, namun dilaksanakan secara berlebihan oleh para petugas di UPPKB Cekik. Terdapat empat faktor pertanyaan yang dianggap kurang penting bagi para pengendara dan dilakukan secara berlebihan oleh para petugas UPPKB Cekik, yaitu sebagai berikut :

- a. Tanggung Jawab Petugas (X,Y9)
- b. Pengetahuan/Kompetensi Petugas (X,Y10)
- c. Keramahan Dan Kesopanan Petugas (X,Y11)
- d. Penampilan Petugas (X,Y12)

**Analisis CSI (Customer Satisfaction Index)**

*Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat diartikan sebagai skala pengukuran yang mendeskripsikan tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk atau pelayanan jasa yang diukur. Untuk mendukung metode CSI, maka dibutuhkan kuesioner yang nantinya diisi oleh narasumber. Beberapa langkah pembuatan kuesioner yang harus dilakukan, yaitu:

1. Menentukan kriteria penilaian CSI seperti yang tertera pada **Tabel 1**.
2. Menentukan nilai skala *likert* yang dijadikan acuan pengukuran indeks kepuasan pelanggan dengan nilai 1-5(Sangat tidak setuju-Sangat setuju).
3. Menentukan indikator penelitian yang digunakan sebagai instrumen penelitian untuk memperoleh data dari sampel seperti yang tertera pada **Tabel 2**.

Tabel 3. Tabel pernyataan kuesioner

Kode	Pernyataan	Kode	Pernyataan
X,Y1	Kemudahan prosedur pelayanan	X,Y7	Ruang pelayanan
X,Y2	Kecepatan pelayanan	X,Y8	Kedisiplinan petugas
X,Y3	Keadilan mendapatkan pelayanan	X,Y9	Tanggung jawab petugas
X,Y4	Kesesuaian biaya yang dibayar dengan yang ditetapkan	X,Y10	Pengetahuan/kompetensi petugas
X,Y5	Kenyamanan pelayanan	X,Y11	Keramahan dan kesopanan petugas
X,Y6	Kemudahan administrasi	X,Y12	Penampilan petugas

4. Perhitungan CSI(*Customer satisfaction indeks*)

Tabel 4. Perhitungan CSI

X,Y	MSS	MIS	WF	WS
1	2,86	4,32	8,00	22,87
2	3,1	4,19	7,76	24,04
3	2,72	5	9,26	25,18
4	2,57	4,53	8,39	21,55
5	2,96	5	9,26	27,40
6	2,98	4,64	8,59	25,60
7	3	4,45	8,24	24,71
8	3,69	4,78	8,85	32,65
9	3,55	4,27	7,90	29,06
10	3,8	4,28	7,92	30,11
11	3,84	4,28	7,92	30,42
12	4,07	4,28	7,92	32,25

**Tabel 4** ini merupakan perhitungan dari sampel yang didapatkan dan diolah dengan metode CSI (*Customer Satisfaction Indeks*) melalui *software Microsoft Excel*. Setelah

mendapatkan data dari sampel yang sudah ditargetkan, kemudian data tersebut dianalisis dan dihitung untuk mendapatkan MSS, MIS, WF, WS menggunakan persamaan (1), Persamaan (2), Persamaan (3) dan Persamaan (4) seperti pada **Tabel 3**. Perhitungan dari MSS, MIS, WF, WS digunakan untuk melanjutkan perhitungan dari analisis CSI, selanjutnya setelah mendapat ke empat komponen Tersebut perhitungan dilanjutkan hingga mendapatkan WT dan CSI.

Tabel 5. Hasil *Customer Satisfaction Index*

WT	324.8408
CSI	64.96816

**Tabel 5** ini adalah hasil perhitungan akhir dari metode analisis CSI (*Customer Satisfaction Indeks*) Tahap akhir dari perhitungan yaitu mendapatkan WT sebesar 324,84 dan juga CSI sebesar 64,97. Setelah mendapatkan nilai dari CSI yaitu sebesar 64,97 nilai tersebut dimasukkan ke dalam kriteria penilaian CSI seperti yang tertera pada **Tabel 1**. Berdasarkan dari kriteria penilaian CSI didapatkan hasil indeks Kepuasan dengan kriteria Cukup puas dikarenakan nilai 64,97 masuk di dalam rentang nilai kriteria Cukup puas yaitu (51,00-65,99). Maka dari itu dapat disimpulkan bahwasanya pengemudi atau pengguna layanan memiliki perasaan ataupun penilaian yang cukup puas terhadap layanan yang diberikan oleh UPPKB (Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor) Cekik.

## KESIMPULAN

UPPKB (Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor) merupakan salah satu prasarana angkutan barang yang termasuk atau memiliki fungsi dalam kegiatan pengawasan terhadap pergerakan arus kendaraan angkutan barang yang dikelola dan beroperasi di bawah naungan Kementerian Perhubungan yang memiliki tugas utama untuk melakukan penimbangan terhadap kendaraan angkutan barang dengan tujuan mengetahui kesesuaian berat dan dimensi kendaraan sehingga dapat terhindar dari pelanggaran. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan pengolahan dan analisis data dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan di UPPKB Cekik yaitu cukup puas dengan hasil *Customer Satisfaction Index (CSI)* yaitu 65,98%. Sedangkan dari hasil analisis IPA terdapat atribut-atribut yang harus diperbaiki untuk mendukung kualitas pelayanan UPPKB (Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor) Cekik. Hal-hal yang dapat diterapkan antara lain :

1. Petugas memberikan pelayanan kepada angkutan barang yang lebih dahulu melaksanakan penimbangan dan tidak mendahulukan
2. Pihak UPPKB (Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor) Cekik melakukan penilangan sesuai dengan pelanggaran dan menetapkan tarif sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Pihak UPPKB (Unit Pelaksana Penimbangan Kendaraan Bermotor) Cekik menyediakan fasilitas-fasilitas seperti *Rest Area* untuk pengemudi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Gao, H., & Tan, X. (2022). Study on Impact Factors of China B & B Customer Satisfaction. *American Journal of Industrial and Business Management*, 12(03), 302–308. <https://doi.org/10.4236/ajibm.2022.123017>
- Herawati, T., & Selfia, S. S. (2019). Tinjauan Indikator Kualitas Audit. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 6681(2), 122–126. <https://doi.org/10.55916/frima.v0i2.25>
- Huete-Alcocer, N., & Hernandez-Rojas, R. D. (2022). Do SARS-CoV-2 safety measures affect visitors experience of traditional gastronomy, destination image and loyalty to a World Heritage City? *Journal of Retailing and Consumer Services*, 69(July), 103095. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2022.103095>
- Indrajaya, D. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index pada UKM Gallery. *Jurnal IKRA-ITH Teknologi*, 2(3), 1–6.
- Kusumaningrum, M. D. (2012). *Kepuasan pengguna layanan Bus Rapid Transit (studi deskriptif kuantitatif tingkat kepuasan penumpang Batik Solo Trans di kota Surakarta)*. <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/24759%0Ahttps://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/24759/NTI3MTA=/Kepuasan-pengguna-layanan-Bus-Rapid-Transit-studi-deskriptif-kuantitatif-tingkat-kepuasan-penumpang-Batik-Solo-Trans-di-kota-Surakarta-MEITA-DWI-KUS>
- MONGKAREN, B. C., Rorong, A. J., & ... (2016). Kinerja Unit Pelaksana Teknis Daerah (Uptd) Jembatan Timbang Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Utara (suatu Studi di Uptd .... *Jurnal Administrasi* .... <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/12032%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/viewFile/12032/11621>
- Narang, R. (2013). *KRISIS PETANI BERDAMPAK PADA KETAHANAN PANGAN DI INDONESIA*. 16(22), 119–128.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Ramadhani Khija, Iudovick Uttoh, M. K. T. (2015). Teknik Pengambilan Sampel. *Ekp*, 13(3), 1576–1580.
- Szász, L., Bálint, C., Csíki, O., Nagy, B. Z., Rácz, B. G., Csala, D., & Harris, L. C. (2022). The impact of COVID-19 on the evolution of online retail: The pandemic as a window of opportunity. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 69(May). <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2022.103089>
- Willys, N. (2018). Customer Satisfaction, Switching Costs and Customer Loyalty: An Empirical Study on the Mobile Telecommunication Service. *American Journal of Industrial and Business Management*, 08(04), 1022–1037. <https://doi.org/10.4236/ajibm.2018.84070>