

Analisis Pengendalian Kualitas Produk Roti Kering dengan Menggunakan Metode Statistical Quality Control (SQC) untuk Mengurangi Produk Cacat

Anisa Nurfitri Woisiri *, Muhardi, Eka Tresna Gumelar

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*woisirianisa@gmail.com, muhardi@unisba.ac.id, tresna.kaka@gmail.com

Abstract. Golden Bakery Cianjur is a bakery industry whose production activities are still not accompanied by quality control so that there are still many defective products that are forced to be sold to the market. The purpose of this study is to find out how the quality control is carried out by Golden Bakery Cianjur, and the analysis uses statistical quality control (SQC) methods. The research method used is descriptive quantitative with data collection techniques namely observation, interviews, and documentation. The data analysis stage begins with making check sheets, histograms, scatter charts, Pareto charts, Np control charts, and fishbone charts. The results showed that there were three types of dry bread defects, namely defects in the level of maturity that were not appropriate, size and shape were not the same, and broken. Pareto chart shows the type of product damage is more dominant in the size and shape defects are not the same by 72%, the results of the control chart analysis show special cause of variation deviations. Fishbone chart shows the causes of disability are from human factors, methods, machines, materials and media (environment). Actions that need to be taken to reduce defective products are creating and implementing Standard Operating Procedures (SOP), conducting workforce training, using one size bread slicer machine, and modifying the oven by adding a timer and temperature controller.

Keywords: *Quality Control, Statistical Quality Control, Golden Bakery Cianjur.*

Abstrak. Golden Bakery Cianjur merupakan industri roti yang dalam kegiatan produksinya masih belum disertai pengendalian kualitas sehingga masih terdapat banyak produk cacat yang terpaksa ikut dijual ke pasar. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengendalian kualitas yang dilakukan Golden Bakery Cianjur, serta analisisnya menggunakan metode statistical quality control (SQC). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tahapan analisis data dimulai dengan membuat check sheet, histogram, scatter chart, pareto chart, control chart Np, dan fishbone chart. Hasil penelitian menunjukkan terdapat tiga jenis cacat roti kering yakni cacat tingkat kematangan tidak sesuai, ukuran dan bentuk tidak sama, dan patah. Pareto chart memperlihatkan jenis kerusakan produk lebih dominan pada cacat ukuran dan bentuk tidak sama sebesar 72%, hasil analisis control chart menunjukkan adanya penyimpangan special cause of variation. Fishbone chart menunjukkan penyebab kecacatan adalah dari faktor manusia, metode, mesin, material dan media (lingkungan). Tindakan yang perlu dilakukan untuk mengurangi produk cacat yaitu membuat dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP), melakukan pelatihan tenaga kerja, menggunakan satu ukuran mesin bread slicer, dan memodifikasi oven dengan menambahkan pengatur waktu dan suhu.

Kata Kunci: *Pengendalian Kualitas, Statistical Quality Control, Golden Bakery Cianjur.*

A. Pendahuluan

Indonesia merupakan salah satu negara dimana perekonomian nasionalnya sangat besar dipengaruhi oleh industri makanan (Kemenperin, 2019). Roti adalah satu dari banyaknya produk yang termasuk ke dalam industri makanan. Guna mampu menghadapi tantang besar dalam dunia bisnis, diperlukan keunikan serta tentunya kualitas produk yang baik, karena kualitas produk sangatlah mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang artinya pelanggan akan semakin puas ketika kualitasnya semakin baik (Hanila & Hidayat, 2019). Namun, untuk menghasilkan produk dengan kualitas baik tidaklah mudah, perusahaan perlu berupaya lebih untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan pengendalian kualitas sebagai upaya menghasilkan produk yang berkualitas sesuai spesifikasi yang diharapkan perusahaan yang berlandaskan dari kebutuhan dan keinginan konsumen.

Pabrik Golden Bakery merupakan salah satu industri yang bergerak di bidang industri makanan, tepatnya industri roti. Aktivitas pengendalian kualitas dalam proses produksi disana masih belum efektif, sehingga masih banyak produk cacat yang dijual paksa ke pasar, akibatnya distributor sering mengeluhkan kualitas produk roti kering karena banyak produk yang kualitas fisiknya kurang menarik untuk dikonsumsi. Hal inilah yang menjadi salah satu penyebab mengapa produk roti Golden Bakery khususnya produk roti kering belum mampu bersaing lebih agresif dan memperluas bidang pemasaran.

Tabel 1.1 Data Kecacatan Produk Roti Kering di Pabrik Roti Golden Bakery Cianjur

Hari Ke	Jumlah Produk Cacat	Hari Ke	Jumlah Produk Cacat
1.	60	16.	25
2.	56	17.	27
3.	51	18.	38
4.	45	19.	52
5.	54	20.	60
6.	52	21.	57
7.	50	22.	49
8.	56	23.	56
9.	65	24.	62
10.	72	25.	53
11.	37	26.	48
12.	31	27.	39
13.	32	28.	35
14.	38	29.	67
15.	29	30.	52

Sumber : Pabrik Roti Golden Bakery Cianjur, Data diolah 2021

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa setiap harinya, pabrik ini selalu saja menghasilkan produk cacat yang bahkan di hari ke 10, terdapat 72 roti kering yang cacat dari 100 sampel yang diuji. Dari keseluruhan data produk cacat, terhitung jumlah cacat produk roti kering adalah sebanyak 1456 bungkus atau 48% dari keseluruhan produk, dengan rata-rata produk cacat dalam penelitian selama 30 hari adalah sebanyak 48 produk.

Melihat fenomena di atas, penulis memutuskan untuk menggunakan metode *statistical quality control* untuk mengontrol kualitas. Menurut Sofjan Assauri (1978), *statistical quality control* adalah suatu sistem yang dikembangkan untuk menjaga standar yang seragam dari kualitas hasil produksi pada tingkat biaya yang rendah sehingga mampu mencapai efisiensi perusahaan. (Walujo, Koesdijati, dan Utomo, 2020). Pengaplikasian dari metode *statistical quality control* adalah dengan menerapkan tujuh alat statistik dasar dalam pengendalian mutu.

Berdasarkan fenomena latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Pengendalian Kualitas Produk Roti Kering Dengan Menggunakan Metode Statistical Quality Control (SQC) Untuk Mengurangi Produk Cacat (Studi Kasus Pabrik Roti Golden Bakery Cianjur).

Dengan tujuan sebagai berikut:

1. Pengendalian kualitas produk roti kering yang dilakukan oleh pabrik roti Golden Bakery Cianjur
2. Pengendalian kualitas produk roti kering menggunakan statistical quality control di pabrik roti Golden Bakery Cianjur.

B. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Rukajat (2018) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang mendeskripsikan secara nyata, realistik dan aktual terkait fenomena yang sedang terjadi. Sedangkan pendekatan kuantitatif menurut Siyoto dan Sodik (2015) dalam (Hardani dkk, 2020), penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang pada prosesnya menggunakan banyak angka. Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Metode pengendalian kualitas yang digunakan yakni statistical quality control dengan tujuh alat kendali yakni check sheet, histogram, scatter chart, pareto chart, flowchart, control chart, serta fishbone chart.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

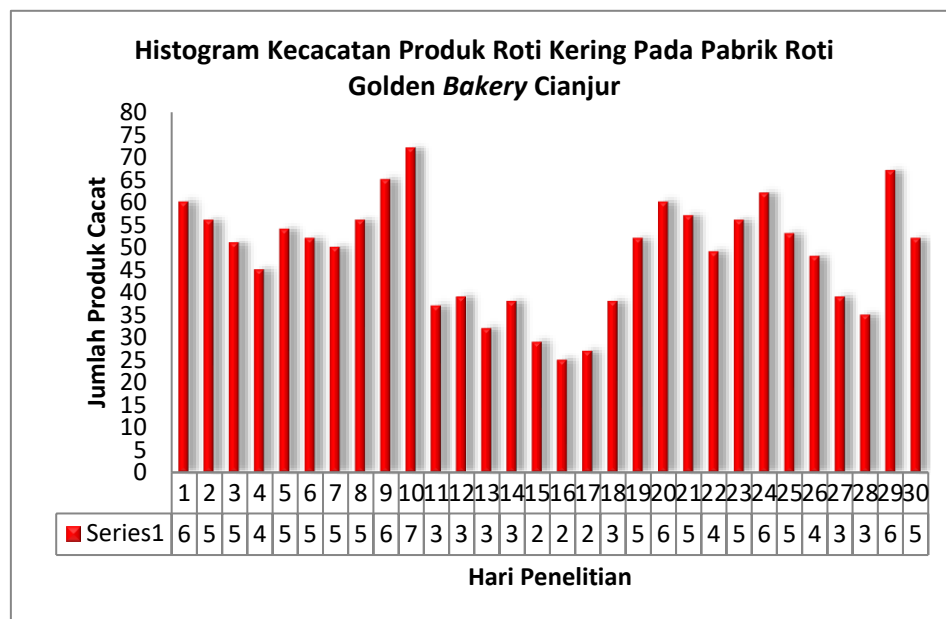
Pengendalian Kualitas Produk Roti Kering Yang Dilakukan Oleh Pabrik Roti Golden Bakery Cianjur

Pengendalian kualitas produk roti kering yang dilakukan oleh pabrik roti Golden Bakery Cianjur masih belum efektif. Dari enam bagian dalam pembuatan roti kering, dimana setiap bagiannya terdiri dari beberapa tahapan, pabrik hanya melakukan pengendalian kualitas di bagian akhir saja, tepatnya di tahapan pengemasan. Salah satu penyebab pengendalian kualitasnya masih belum efektif adalah karena tidak adanya standar operasional prosedur. Bagian pertama terdiri dari pemilihan dan penimbangan bahan baku. Pada bagian ini, pekerja tidak membuat catatan bahan baku yang perlu dimasukan dan hanya mengandalkan ingatannya, sehingga tak jarang mereka melupakan bahan yang perlu dimasukan. Bagian kedua terdiri dari pencampuran dan pengadukan bahan baku, fermentasi I, penghalusan tekstur adonan, pemotongan adonan, penimbangan adonan, pencetakan pada loyang, dan fermentasi II. Bagian ketiga adalah bagian pemanggangan yang dilakukan selama 30 menit, kelemahan di bagian ini ada pada mesin oven yang masih manual, karena masih manual, tidak ada pengatur suhu dan waktu, sehingga memungkinkan adanya produk yang gosong dan tidak dapat diproduksi lagi, karena jika pada tahapan pemanggangan pertama sudah gosong, biasanya roti akan langsung dibuang saja atau dihilangkan bagian yang gosongnya. Bagian keempat adalah produksi tahap II yang terdiri dari tahapan pemotongan roti menggunakan mesin bread slicer, pengolesan mentega, dan peletakan pada loyang. Bagian kelima adalah bagian pemanggangan tahap II, sama seperti bagian pemanggangan tahap satu, kelemahan di bagian ini ada pada mesin oven yang masih manual, karena masih manual, tidak ada pengatur suhu dan waktu. Sehingga memungkinkan adanya produk yang gosong.

Pengendalian Kualitas Produk Roti Kering Menggunakan *Statistical Quality Control* Di Pabrik Roti Golden Bakery Cianjur

Histogram

Alat pengendalian kualitas yang kedua adalah histogram yang digunakan untuk melihat bentuk, pemusatan, dan penyebaran sekumpulan data dari beberapa jenis cacat. Sumbu-x menunjukkan hari penelitian, sedangkan sumbu-y memperlihatkan frekuensi dari setiap jenis cacat tersebut. (Rinayanti, 2020).



Gambar 3.1 Histogram Cacat Roti Kering Pada Pabrik Roti Golden Bakery Cianjur

Sumber: Data diolah, 2021

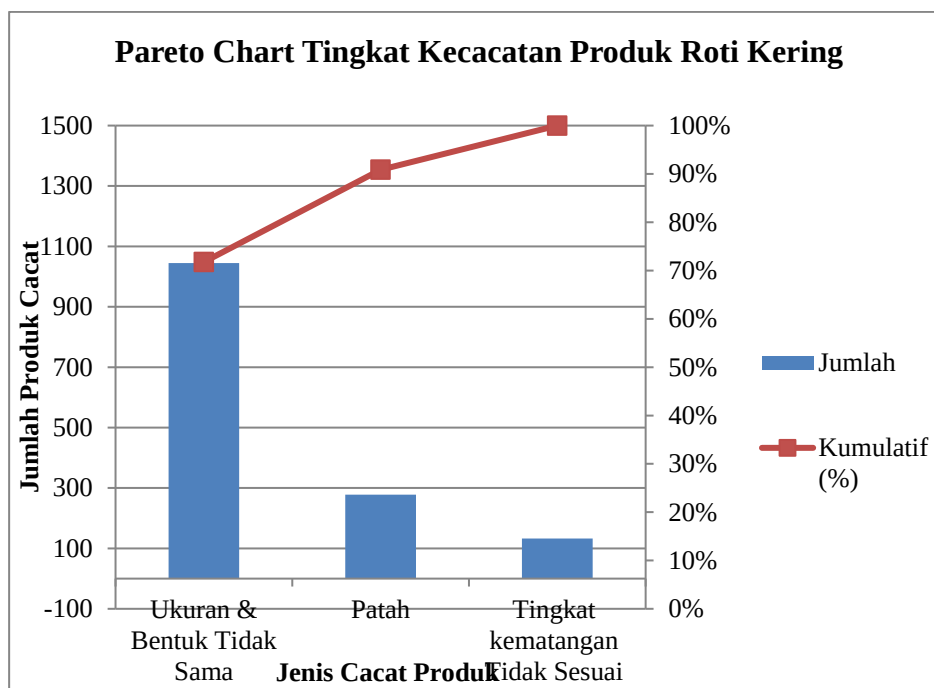
Pada Gambar 1 terlihat bahwa jumlah cacat di pabrik Golden Bakery berfluktuasi dan cenderung meningkat beberapa hari sebelum akhirnya turun dan meningkat lagi. Penelitian hari ke-10 adalah hari penyumbang cacat terbesar, yakni sebanyak 72 produk, dan setelahnya terdapat penurunan drastis menjadi 37 produk cacat. Namun, jumlah cacat terendah ada pada hari ke-16 yakni sebanyak 25 produk roti kering yang cacat.

Pareto Chart

Tujuan dari pareto chart adalah untuk memperjelas faktor yang paling penting dari beberapa faktor yang ada. (Tobing, 2018).

Tabel 3.1 Rekapitulasi Jenis Kecacatan

Jenis Cacat	Jumlah Produk	Jumlah Cacat	Persentase (%)	Kumulatif (%)
Ukuran & Bentuk Tidak Sama	3000	1045	72%	72%
Patah	3000	278	19%	91%
Tingkat kematangan Tidak Sesuai	3000	133	9%	100%
Total		1456	100%	



Gambar 3. 1 Pareto Chart Tingkat Kecacatan Produk Roti Kering

Dari penyusunan diagram pareto terhadap produk cacat pada pabrik roti Golden Bakery dapat diperoleh informasi sebagai berikut:

1. 72% dari total produk cacat disebabkan karena ukuran & bentuk tidak sama.
2. 19% dari total produk cacat disebabkan karena patah.
3. 9% dari total produk cacat disebabkan karena tingkat kematangan tidak sesuai.

Control Chart

Control chart adalah suatu peta yang digunakan untuk mengevaluasi suatu proses, apakah dalam keadaan terkendali atau tidak (Tobing, 2018). Dalam penelitian kali ini, peta kendali yang digunakan adalah peta kendali Np (*number proportion defective control chart*). Peta kendali ini digunakan untuk mengetahui apakah cacat produk yang dihasilkan masih dalam batas yang disyaratkan atau tidak.

Sebelum mendapatkan gambar *control chart* Np, perlu dilakukan beberapa perhitungan, diantaranya :

1. Menghitung garis pusat *control chart* proporsi kesalahan

$$\bar{P} = \frac{\sum xi}{n.g}$$

$\bar{P}$ = garis pusat *control chart* proporsi kesalahan

X_i = jumlah total produk cacat

n = banyaknya sampel yang diambil setiap kali observasi

g = banyaknya observasi yang dilakukan

$$\bar{P} = \frac{1456}{100 \cdot 30} = \frac{1456}{3000} = 0.4853$$

2. Menghitung garis pusat *control chart* banyaknya kesalahan / *central line*
 Garis pusat merupakan rata – rata kecacatan produk ($n\bar{p}$)

$$CL = n\bar{p} = \frac{\sum xi}{\sum g}$$

Keterangan :

$\sum xi$ = banyaknya kesalahan dalam setiap sampel atau setiap kali observasi

$\sum g$ = banyaknya observasi yang dilakukan observasi

$$CL = n\bar{p} = \frac{\sum xi}{\sum g} = \frac{1456}{30} = 48.5333$$

3. Menghitung UCL dan LCL
 UCL dan LCL 3 Sigma
Upper Control Limit 3 Sigma

$$UCL = n\bar{p} + 3\sqrt{n\bar{p}(1 - \bar{p})}$$

Keterangan :

$n\bar{p}$ = garis pusat untuk *control chart* banyaknya kesalahan

$\bar{p}$ = garis pusat *control chart* proporsi kesalahan

Maka, perhitungan datanya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} UCL &= n\bar{p} + 3\sqrt{n\bar{p}(1 - \bar{p})} \\ &= 48.5333 + 3\sqrt{48.5333 (1 - 0.48533)} \\ &= 63.53 \end{aligned}$$

Lower Control Limit 3 Sigma

$$LCL = n\bar{p} - 3\sqrt{n\bar{p}(1 - \bar{p})}$$

Keterangan :

Catatan : Jika $LCL < 0$ maka LCL dianggap = 0

$$\begin{aligned} LCL &= n\bar{p} - 3\sqrt{n\bar{p}(1 - \bar{p})} \\ &= 48.5333 - 3\sqrt{48.5333 (1 - 0.4853)} \\ &= 33.54 \end{aligned}$$

UCL dan LCL 2 Sigma

Upper Control Limit 2 Sigma

$$\begin{aligned} \text{UCL} &= n\bar{P} + 2\sqrt{n\bar{P}(1-\bar{P})} \\ \text{UCL} &= n\bar{P} + 2\sqrt{n\bar{P}(1-\bar{P})} \\ &= 48.5333 + 2\sqrt{48.5333(1-0.48533)} \\ &= 58.53 \end{aligned}$$

Lower Control Limit 2 Sigma

$$\begin{aligned} \text{LCL} &= n\bar{P} - 2\sqrt{n\bar{P}(1-\bar{P})} \\ \text{LCL} &= n\bar{P} - 2\sqrt{n\bar{P}(1-\bar{P})} \\ &= 48.5333 - 2\sqrt{48.5333(1-0.4853)} \\ &= 38.54 \end{aligned}$$

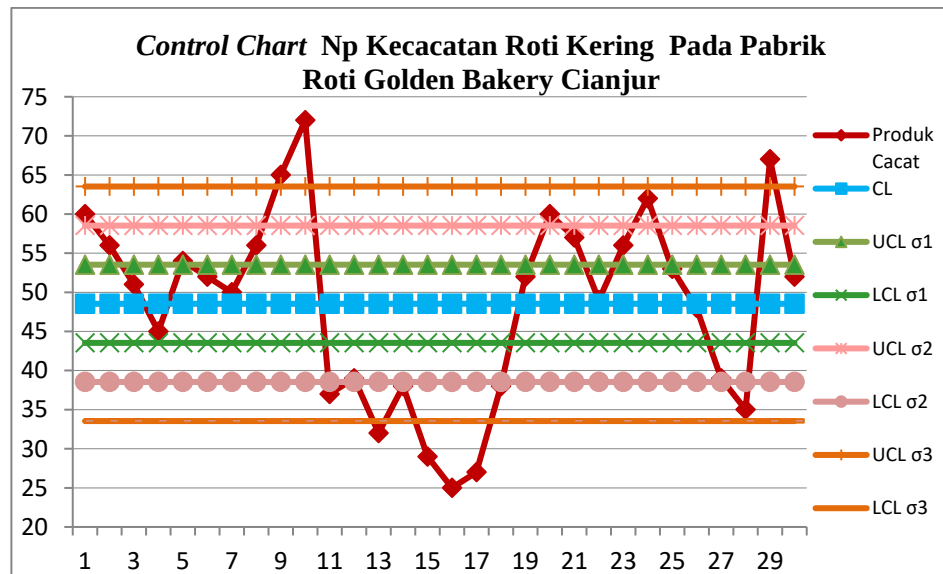
UCL dan LCL 1 Sigma

Upper Control Limit 1 Sigma

$$\begin{aligned} \text{UCL} &= n\bar{P} + \sqrt{n\bar{P}(1-\bar{P})} \\ \text{UCL} &= n\bar{P} + \sqrt{n\bar{P}(1-\bar{P})} \\ &= 48.5333 + \sqrt{48.5333(1-0.48533)} \\ &= 53.53 \end{aligned}$$

Lower Control Limit 1 Sigma

$$\begin{aligned} \text{LCL} &= n\bar{P} - \sqrt{n\bar{P}(1-\bar{P})} \\ \text{LCL} &= n\bar{P} - \sqrt{n\bar{P}(1-\bar{P})} \\ &= 48.5333 - \sqrt{48.5333(1-0.4853)} \\ &= 43.54 \end{aligned}$$



Gambar 2.3 Control Chart Np Kecacatan Roti Kering Pada Pabrik Roti Golden Bakery Cianjur

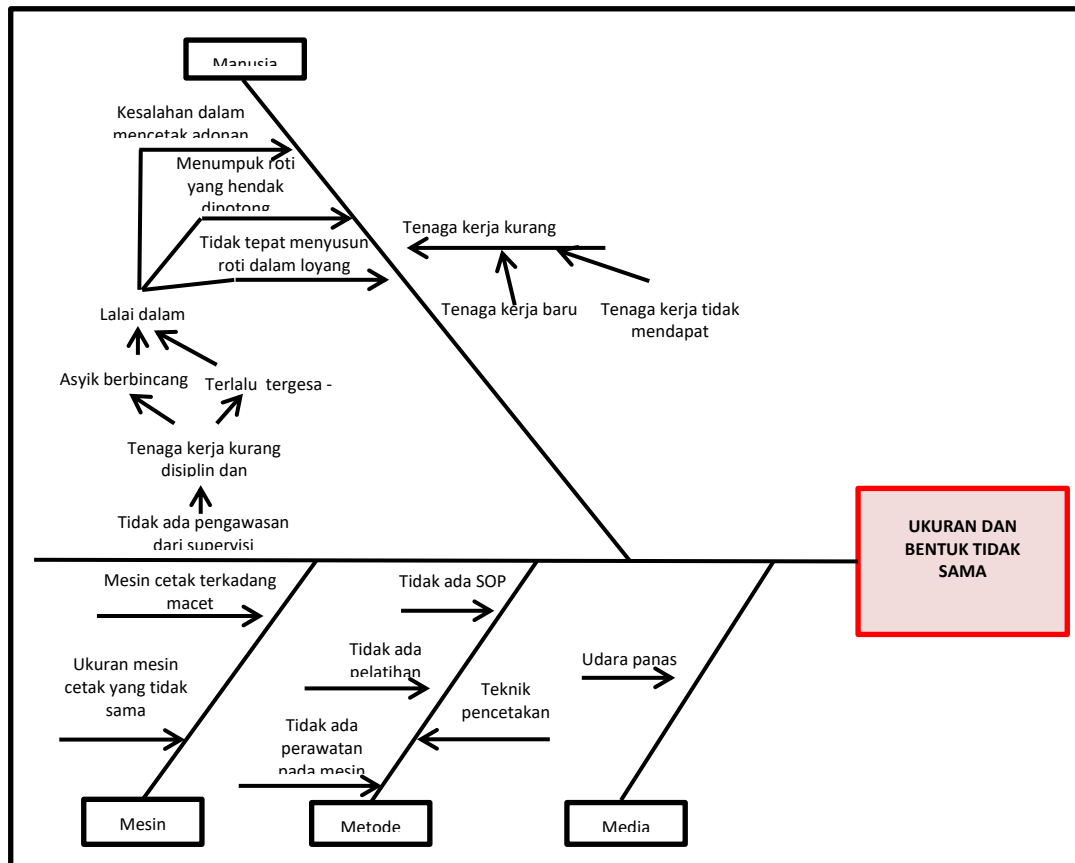
Control chart Np 3 sigma gabungan jenis kecacatan roti kering tertera pada Gambar 4.12. Pada gambar tersebut, terlihat bahwa tidak semua data berada dalam kondisi terkendali. Berikut ini detail sebaran data dalam control chart Np yang terdiri dari 3 sigma, 2 sigma, dan 1 sigma, diantaranya;

1. Terdapat 7 titik atau 23% dari 30 hari penelitian berada diluar batas kendali 3 sigma. Pola yang terdeteksi dari batas 3 sigma menunjukkan jenis penyimpangan *special cause of variation*, karena ada satu atau beberapa titik di luar batas kendali. Interpretasinya karena ada sesuatu yang tidak biasa terjadi (terdapat sebab khusus).
2. Terdapat 12 titik atau 40% dari 30 hari penelitian berada diluar batas kendali 2 sigma. Pola yang terdeteksi dari batas 2 sigma menunjukkan jenis penyimpangan *special cause of variation*, karena ada satu atau beberapa titik di luar batas kendali. Interpretasinya karena ada sesuatu yang tidak biasa terjadi (terdapat sebab khusus).
3. Terdapat 20 titik atau 67% dari 30 hari penelitian berada diluar batas kendali 1 sigma. Pola yang terdeteksi dari batas 3 sigma menunjukkan jenis penyimpangan *special cause of variation*, karena ada satu atau beberapa titik di luar batas kendali. Interpretasinya karena ada sesuatu yang tidak biasa terjadi (terdapat sebab khusus).

Fishbone Chart

Fishbone chart atau *cause and effect chart* adalah salah satu alat dari *quality control seven tools* yang digunakan untuk mengidentifikasi dan mengetahui hubungan antara sebab dan akibat agar dapat menemukan akar penyebab dari suatu permasalahan (Agustin, 2018).

Karena permasalahan tertinggi adalah cacat ukuran dan bentuk tidak sama, sehingga penulis menyajikan *fichbone chart* ukuran dan bentuk tidak sama



Gambar 3.4 Fishbone Chart

Berdasarkan penelitian melalui pengamatan dan wawancara diketahui bahwa faktor-faktor potensial yang menyebabkan roti kering memiliki ukuran dan bentuk tidak sama adalah faktor manusia, mesin, material, metode dan media (lingkungan). Dari Gambar terlihat bahwa faktor manusia memiliki akar permasalahan paling banyak, namun ketika penulis menganalisis hubungan sebab dan akibat dari permasalahan roti kering ukuran dan bentuk tidak sama, didapati bahwa akar pertama munculnya berbagai permasalahan adalah karena tidak ada SOP. Berikut ini adalah penjabaran terkait faktor yang mengakibatkan produk roti kering memiliki bentuk dan ukuran tidak sama;

Faktor Manusia

1. Tidak ada pengawasan dari supervisi, menyebabkan tenaga kerja kurang disiplin dan bertanggung jawab, dimana mereka asyik mengobrol, dan terlalu tergesa – gesa sehingga mereka lalai dalam bekerja dan berdampak pada kesalahan dalam mencetak adonan yang berakibat pada bentuk yang tidak presisi, menumpu roti yang hendak dipotong menggunakan mesin bread slicer, dan tidak tepat menyusun roti yang telah dioles margarin ke loyang.
2. Tenaga kerja kurang terampil dalam mencetak adonan, dimana hal tersebut dikarenakan tenaga kerja masih baru sehingga belum terbiasa mencetak dengan benar dan proses pembiasaannya cenderung tidak berjalan cepat karena mereka tidak mendapat pelatihan. Namun, ada pula tenaga kerja yang sudah lama dan sebenarnya bisa melakukan pencetakan dengan baik, namun masih tidak benar dalam mencetak adonan karena faktor manusia di poin pertama.

Faktor Mesin

1. Mesin cetakan yang ukurannya tidak sama menyebabkan bentuk roti kering tidak satu ukuran, ditambah dengan kesalahan tenaga kerja yang menggabungkan kedua ukuran dalam satu kemasan.
2. Mesin cetak kadang macet karena tidak ada perawatan mesin

Faktor Metode

1. Tidak ada SOP, hal ini yang menjadi sumber awal permasalahan dari beberapa faktor karena SOP sangat berguna untuk menjabarkan aktivitas produksi, sehingga mampu lebih efektif, sistematis, teratur dan tertib serta berdampak pada kemampuan dalam menghasilkan produk dengan kualitas baik yang diharapkan.
2. Tidak ada pelatihan tenaga kerja, membuat tenaga kerja kurang terampil. Tidak adanya pelatihan juga berdampak pada kurangnya tanggung jawab dan disiplin.
3. Teknik pencetakan adonan dalam loyang kurang tepat, tak seperti proses pembuatan roti tawar pada umumnya yakni melakukan pembentukan (moulding) yang dimulai dengan proses sheeting atau degassing yang bertujuan untuk meratakan adonan agar gas yang terbentuk dalam adonan lebih rata dan seragam. Setelah itu adonan digulung dan direkatkan bagian bawahnya. Pabrik Golden Bakery tidak melakukannya seperti itu, sehingga sering terjadi adanya udara dalam adonan yang menyebabkan timbulnya rongga dengan berbagai ukuran.
4. Tidak ada perawatan pada mesin bread slicer, sehingga terkadang mesin macet dan hasil cetakan tidak presisi

Faktor Media (Lingkungan)

Suhu udara yang panas terjadi karena ventilasi udara tidak sesuai dengan panas yang timbul dari dalam ruangan.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, diketahui bahwa pengendalian kualitas produk roti kering di pabrik roti Golden Bakery hanya dilakukan pada tahap pengemasan, sisanya di tahap lain dalam proses produksi, pengendalian kualitas masih belum efektif dan masih sering pula terlupakan. Karena hanya dilakukan pada tahap akhir, selalu ada pengerjaan ulang yang tentunya menghabiskan waktu produksi lebih lama.

Pengendalian kualitas produk roti kering di pabrik Golden Bakery menggunakan metode SQC dapat disimpulkan bahwa, terdapat 3 jenis cacat produk roti kering dengan persentase berbeda, yakni cacat tingkat kematangan tidak sesuai sebesar 9%, ukuran dan bentuk tidak sama 72% dan cacat patah sebesar 19%. Ketiga jenis cacat tersebut disebabkan oleh akar permasalahan yang sama, yakni tidak adanya SOP, tidak adanya pengawasan dari supervisi, serta tenaga kerja kurang terampil, dan diikuti oleh permasalahan lain yang berbeda-beda.

Daftar Pustaka

- [1] Agustin, D. B. (2018). Analisis Pengawasan Kualitas Pada Temu Kangen Yogyakarta.
- [2] Ariani, D. W. (2020). Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif (2nd ed.). Universitas Terbuka.
- [3] Hanila, S., & Hidayat, R. (2019). Hubungan Harga Dan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Toko Perlengkapan Baju Sekolah Elis Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 7(1), 50–57. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v7i1.700>
- [4] Kemenperin. (2019). Industri Makanan dan Minuman Jadi Sektor Kampiun. <https://kemenperin.go.id/artikel/20298/Industri-Makanan-dan-Minuman-Jadi-Sektor-Kampiun->
- [5] Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif (Issue Maret).

- [6] Rinayanti, E. (2020). ANALISIS MANAJEMEN PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK DENGAN MENGGUNAKAN METODE STATISTICAL QUALITY CONTROL(SQC) PADA CV. KLANCENG KUDUS. <http://ojs3.unpatti.ac.id/index.php/moluccamed>
- [7] Walujo, D. A., Koesdijati, T., & Utomo, Y. (2020). PENGENDALIAN KUALITAS. Scopindo Media Pustaka.
- [8] Rahayu, Rachmi Oktora Citra. Hendrati Dwi Mulyaningsih. (2021). Pengaruh Content Marketing dan Dukungan Influencer terhadap Minat Beli Konsumen pada Produk Fashion. Jurnal Riser Manajemen Bisnis Universitas Islam Bandung. 1 (2). 137-146