

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Tentang Pare

2.1.1 Deskripsi Pare

Tanaman pare yang dapat disebut peria atau pepare merupakan tanaman merambat yang dapat tumbuh di iklim tropis. Tanaman pare terdiri dari beberapa bagian yaitu daun, akar, buah, bunga, dan biji yang memiliki kandungan yang berbeda-beda. Bagian tanaman pare yang banyak digunakan yaitu bagian pare. Tingkat kematangan pare dapat dilihat dari warna buah tersebut. Permukaan pare akan berwarna hijau ketika belum masak namun akan berubah menjadi oranye ketika sudah masak. Selain itu, bagian berwarna putih di dalam pare akan berubah menjadi merah saat sudah matang. Pare yang dikenal dengan bentuknya yang bertonjol dan rasa pahit biasa diolah menjadi sayuran maupun obat-obatan. Menurut Ahmad *dkk* (2016:3), rasa pahit disebabkan kandungan *vicine*, *charantin*, *glikosida*, *karavilosida*, dan *polypeptide-p*. Dalam kehidupan sehari-hari, sari pare yang dapat dikonsumsi adalah sebanyak 50-100 ml (Ahmad *dkk*, 2016:3).

2.1.2 Kandungan Gizi Pare

Kandungan yang dimiliki setiap bagian tanaman pare berbeda-beda namun

pare mengandung vitamin C, E, B1, B2, B3, dan B9 serta mineral yaitu kalium, kalsium, zinc, magnesium, fosfor, dan zat besi (Bahagia *dkk*, 2018:180). Berdasarkan Adnyana *dkk* (2016:44), pare juga mengandung zat antihiperlikemik seperti *charantin*, *polypeptide-p*, dan lektin. Menurut Subahar dan Agoes (dalam Adnyana *dkk*, 2016:44), pare mengandung *saponin*, *flavonoid*, *polifenol*, dan vitamin C.

Tabel 2.1 Kandungan Gizi Pare Segar (per 100 gram)

Nama	Jumlah	Satuan
Air	94,03	g
Energi	17	kkal
Protein	1	g
Total lemak	0,17	g
Abu	1,1	g
Karbohidrat	3,7	g
Serat	2,8	g
Kalsium	19	mg
Zat besi	0,43	mg
Magnesium	17	mg
Fosfor	31	mg
Kalium	296	mg
Natrium	5	mg
Seng (Zn)	0,8	mg
Tembaga (Cu)	0,034	mg
Mangan (Mn)	0,089	mg
Selenium (Se)	0,2	µg
Vitamin C	84	mg
Vitamin B-1	0,04	mg
Vitamin B-2	0,04	mg
Vitamin B-3	0,04	mg
Vitamin B-5	0,212	mg
Vitamin B-6	0,043	mg
Total folat	72	µg
Vitamin A, RAE	24	µg
β-karoten	190	µg
α-karoten	185	µg
Vitamin A, IU	471	IU
Lutein dan zeaxanthin	170	µg

Sumber: *FoodData Central U.S. Department of Agriculture* (2019)

2.1.3 Manfaat Pare

Berdasarkan kandungan yang dimiliki pare seperti vitamin dan mineral, dapat disimpulkan bahwa pare memiliki manfaat kesehatan. Zat antihiperlipidemik dalam pare berfungsi untuk menurunkan kadar gula dalam darah (Sudaryantiningsih dan Pambudi, 2017:60). Bahagia *dkk* (2018:181) juga berpendapat bahwa pare berperan dalam menurunkan glukosa darah. Menurut Adnyana *dkk* (2016:44), pare dapat menjadi alternatif untuk menekan biaya pengobatan penyakit diabetes melitus. Menurut Subahar dan Agoes (dalam Adnyana *dkk*, 2016:44), beberapa kandungan gizi dalam pare berfungsi sebagai antioksidan yaitu zat yang bertujuan untuk menangkal radikal bebas yang mengganggu kelangsungan hidup sel *Leydig* akibat penyakit diabetes melitus.

Dalam penelitian kreasi produk ini, pare memiliki fungsi sebagai bahan tambahan dalam pembuatan kerupuk. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menambah nilai gizi pada kerupuk dan menambah varian rasa kerupuk.

2.2 Kajian Tentang Tepung Tapioka

2.2.1 Deskripsi Tepung Tapioka

Menurut Ramona (dalam Septianti *dkk*, 2016:783) tepung tapioka diketahui merupakan bahan pangan yang memiliki kandungan pati yang lebih tinggi dibanding tepung maizena, tepung beras, dan tepung ketan. Pati yang terdapat pada tepung tapioka berasal dari hasil ekstrak dengan air dan umbi singkong. Pati yang terdapat pada tepung tapioka diketahui kaya akan karbohidrat (Lekahena, 2016:2).

2.2.2 Kandungan Gizi Tepung Tapioka

Singkong merupakan bahan dasar dalam pembuatan tepung tapioka. Singkong mengandung karbohidrat sebanyak 32,4 dan kalori sebanyak 576 dalam 100 gram singkong (Gunawan, 2010:13). Selain mengandung karbohidrat, tepung tapioka juga memiliki kandungan gizi lain seperti protein dan lemak. Berikut adalah tabel kandungan gizi tepung tapioka per 100 gram:

Tabel 2.2 Kandungan Gizi Tepung Tapioka (per 100 gram)

Nama	Jumlah	Satuan
Air	44,6	g
Energi	257	kkal
Protein	5,65	g
Lemak	8,2	g
Karbohidrat	40,24	g
Serat	2,9	g
Gula	2,98	g
Kalsium	41	mg
Natrium	544	mg
Vitamin B1	0,25	mg
Vitamin B6	0,14	mg

Sumber: *FoodData Central U.S. Department of Agriculture* (2019)

2.2.3 Manfaat Tepung Tapioka

Dalam pembuatan kerupuk pare, tepung tapioka berperan sebagai bahan pengisi pembuatan kerupuk. Menurut Septianti *dkk* (2016:783), pati yang dipanaskan dengan air akan membentuk gel yang memiliki peran penting dalam menentukan tekstur makanan. Oleh karena itu, tepung tapioka dalam penelitian ini juga berfungsi sebagai bahan penentu daya mengembangnya kerupuk.

2.3 Kajian Tentang Telur Bebek

2.3.1 Deskripsi Telur Bebek

Telur bebek merupakan salah satu sumber protein hewani dan kaya akan gizi. Selain gizi yang berlimpah, telur bebek memiliki rasa yang lezat dan mudah dicerna. Pada umumnya cangkang telur bebek berwarna putih hingga hijau kebiruan dengan berat antara 60-75 gram (Purdiyanto dan Riyadi, 2018:23).

2.3.2 Kandungan Gizi Telur Bebek

Telur bebek diketahui sebagai salah satu bahan pangan yang bergizi tinggi. Kandungan protein pada telur bebek tergolong cukup tinggi dibanding dengan telur ayam. Dibandingkan telur lain, telur bebek memiliki beberapa keunggulan dalam segi gizi yaitu mengandung mineral, vitamin B6, asam pantotenat, *tiamin*, vitamin A, vitamin E, *niasin*, dan vitamin B12 yang berlimpah (Purdiyanto dan Riyadi, 2018:23).

Tabel 2.3 Kandungan Gizi Telur Bebek (per 100 gram)

Nama	Jumlah	Satuan
Air	70,83	g
Energi	185	kkal
Protein	12,81	g
Lemak	13,77	g
Abu	1,14	g
Karbohidrat	1,45	g
Kalsium	64	mg
Natrium	146	mg
Fosfor	220	mg
Kalium	222	mg
Vitamin B1	0,156	mg
Vitamin B3	0,2	mg
Vitamin B5	1,862	mg
Vitamin B6	0,25	mg

Sumber: *FoodData Central U.S. Department of Agriculture* (2019)

Tabel 2.3 Kandungan Gizi Telur Bebek (per 100 gram) (Lanjutan)

Vitamin B12	5,4	µg
Vitamin A	194	µg
Vitamin E	1,34	mg

Sumber: *FoodData Central U.S. Department of Agriculture* (2019)

2.3.3 Manfaat Telur Bebek

Telur bebek diketahui memiliki kandungan gizi yang lebih banyak dibandingkan telur ayam. Menurut Indrati dan Gardjito (2013:52), jumlah energi, protein, lemak, karbohidrat, dan vitamin A pada telur bebek lebih tinggi dibanding telur ayam. Oleh karena itu, telur bebek digunakan untuk meningkatkan nilai gizi.

2.4 Kajian Tentang Garam

2.4.1 Deskripsi Garam

NaCl merupakan garam yang paling banyak diperoleh di dunia. Garam ini berbentuk kristal dan berwarna putih. Pengotor yang terkandung dalam garam kemudian direduksi dengan cara yang beragam (Martina dan Witono, 2014:4).

2.4.2 Kandungan Gizi Garam

Garam NaCl mengandung berbagai macam senyawa. Sebagian besar garam ini mengandung pengotor berupa magnesium klorida, magnesium sulfat, kalsium klorida, kalsium sulfat, dan air yang kemudian direduksi dengan berbagai cara (Martina dan Witono, 2014:4). Pada garam konsumsi, garam yang telah direduksi jumlah pengotornya akan ditambahkan zat aditif berupa Kalium Iodida (KI) dan Kalium Iodat (KIO₃) (Martina dan Witono, 2014:5).

Tabel 2.4 Kandungan Gizi Garam (per 100 gram)

Nama	Jumlah	Satuan
Air	0,2	g
Abu	99,8	g
Kalsium	24	mg
Zat besi	0,33	mg
Magnesium	1	mg
Kalium	8	mg
Natrium	38758	mg
Seng	0,1	mg
Tembaga	0,03	mg
Mangan	0,1	mg
Selenium	0,1	µg
Fluorida	2	µg

Sumber: *FoodData Central U.S. Department of Agriculture* (2019)

2.4.3 Manfaat Garam

Garam yang digunakan sebagai konsumsi rumah tangga berperan cukup penting dalam proses pengolahan makanan. Manfaat utama garam dapur adalah sebagai penambah rasa namun garam dapur juga dimanfaatkan sebagai pengawet, penguat warna, bahan pembentuk tekstur, dan sebagai bahan pengontrol fermentasi (Martina dan Witono, 2014:5).

Dalam penelitian ini, garam digunakan sebagai penambah rasa asin pada kreasi produk kerupuk. Kreasi produk kerupuk pare tidak menggunakan bahan pengawet sehingga garam digunakan sebagai pengawet.

2.5 Kajian Tentang Gula

2.5.1 Deskripsi Gula

Menurut Darwin (dalam Novayanti, 2017:10) gula adalah karbohidrat sederhana karena larut dalam air dan dapat langsung diserap tubuh yang kemudian

diubah menjadi energi. Gula merupakan bahan pemanis yang umumnya berasal dari tebu namun terdapat bahan dasar lain yaitu air bunga kelapa, aren, palem, kelapa (Novayanti, 2017:11). Gula yang digunakan dalam pembuatan kerupuk pare adalah gula pasir yang berasal dari cairan tebu.

2.5.2 Kandungan Gizi Gula

Berdasarkan *Beverage Institute Indonesia* (2013), 1 gram gula pasir mengandung kalori sebesar 4 kalori (dalam Qonitah *dkk*, 2016:10). Berdasarkan *Food Data Central U.S Department of Agriculture* (2019), gula juga mengandung beberapa gizi lain misalnya kalium, kalsium, dan natrium. Berikut adalah tabel kandungan gula per 100 gram:

Tabel 2.5 Kandungan Gizi Gula (per 100 gram)

Nama	Jumlah	Satuan
Air	0,02	g
Energi	387	kkal
Abu	0,01	g
Karbohidrat	99,98	g
Gula	99,8	g
Kalsium	1	mg
Zat besi	0,05	mg
Kalium	2	mg
Natrium	1	mg
Seng	0,01	mg
Tembaga	0,007	mg
Mangan	0,004	mg
Selenium	0,6	µg
Vitamin B2	0,019	mg

Sumber: *FoodData Central U.S. Department of Agriculture* (2019)

2.5.3 Manfaat Gula

Gula umumnya digunakan sebagai pemanis makanan dan minuman. Manfaat lain dari gula adalah sebagai bahan pengawet dan *stabilizer*. Dalam pembuatan kerupuk pare, gula pasir digunakan sebagai penambah cita rasa kerupuk serta berperan sebagai bahan pengawet untuk memperpanjang masa simpan kerupuk.

2.6 Kajian Tentang Bawang Putih

2.6.1 Deskripsi Bawang Putih

Bawang putih merupakan salah satu tanaman umbi yang sering digunakan sebagai bumbu dapur. Pada umumnya, bawang putih terdiri dari 8-12 siung anak bawang. Sebagian besar bawang putih tumbuh di dataran tinggi namun beberapa varietas dapat tumbuh di dataran rendah (Moulia *dkk*, 2018:56).

2.6.2 Kandungan Gizi Bawang Putih

Bawang putih mengandung berbagai senyawa organosulfur yang akan berbeda bergantung pada cara pengolahannya (Moulia *dkk*, 2018:64). Menurut Moulia *dkk* (2018:64), 70-80% senyawa organosulfur yang terdapat dalam bawang putih adalah allisin. Senyawa allisin adalah senyawa yang menentukan rasa, aroma, dan sifat farmakologi bawang putih (Moulia *dkk*, 2018:55).

Tabel 2.6 Kandungan Gizi Bawang Putih (per 100 gram)

Nama	Jumlah	Satuan
Air	58,58	g
Energi	149	kcal

Sumber: FoodData Central U.S. Department of Agriculture (2019)

Tabel 2.6 Kandungan Gizi Bawang Putih (per 100 gram) (Lanjutan)

Protein	6,36	g
Total lemak	0,5	g
Abu	1,5	g
Karbohidrat	33,06	g
Serat	2,1	g
Total gula	1	g
Kalsium	181	mg
Zat besi	1,7	mg
Magnesium	25	mg
Fosfor	153	mg
Kalium	401	mg
Natrium	17	mg
Seng (Zn)	1,16	mg
Tembaga (Cu)	0,299	mg
Mangan (Mn)	1,672	mg
Selenium (Se)	14,2	µg
Vitamin C	31,2	mg
Vitamin B-1	0,2	mg
Vitamin B-2	0,11	mg
Vitamin B-3	0,7	mg
Vitamin B-5	0,596	mg
Vitamin B-6	1,235	mg
Total folat	3	µg
Total klorin	23,2	mg
β-karoten	5	µg
Vitamin A, IU	9	IU
Lutein dan zeaxanthin	16	µg
Vitamin E	0,08	mg
Vitamin K	1,7	µg
Asam lemak jenuh	0,089	g
Asam lemak tak jenuh tunggal	0,011	g
Asam lemak tak jenuh ganda	0.249	g

Sumber: *FoodData Central U.S. Department of Agriculture* (2019)

2.6.3 Manfaat Bawang Putih

Bawang putih telah lama dimanfaatkan sebagai bumbu dapur yang berfungsi sebagai penambah cita rasa dan aroma makanan. Dalam bidang kuliner,

bawang putih juga dapat berperan sebagai pengawet alami makanan. Selain bidang kuliner, mengonsumsi bawang putih juga bermanfaat untuk kesehatan. Dalam bidang kesehatan, umbi bawang putih berperan sebagai antimikroba, antibakteri, antioksidan, dan antikanker (Mouliad *dkk*, 2018:64). Oleh karena itu, dalam penelitian ini, bawang putih berperan sebagai bumbu untuk meningkatkan aroma dan cita rasa kerupuk serta sebagai pengawet alami.

2.7 Kajian Tentang Air

2.7.1 Deskripsi Air

Air merupakan salah satu unsur gizi penting yang terdapat dalam tubuh manusia. Sebagian besar dari tubuh manusia terdiri dari air yaitu sebanyak 60-70%. Air dalam tubuh manusia banyak ditemukan di sel darah, otak, dan otot. Oleh karena itu, manusia diharapkan mengonsumsi air sebanyak 8 gelas sehari.

2.7.2 Kandungan Gizi Air

Air merupakan unsur gizi yang setara pentingnya dengan karbohidrat, protein, lemak, dan vitamin (Sari, 2014:55). Air menjadi salah satu unsur penting bagi manusia karena kurangnya konsumsi air dapat menyebabkan dehidrasi. Dehidrasi dapat terjadi ketika terjadi ketidakseimbangan antara jumlah air yang masuk ke tubuh dengan jumlah air yang keluar dari tubuh.

Tabel 2.7 Kandungan Gizi Air (per 100 ml)

Nama	Jumlah	Satuan
Air	99,98	g
Abu	0,07	g
Kalsium	10	mg

Sumber: *FoodData Central U.S. Department of Agriculture* (2019)

Tabel 2.7 Kandungan Gizi Air (per 100 ml) (Lanjutan)

Magnesium	2	mg
Natrium	2	mg
Tembaga	0,007	mg

Sumber: *FoodData Central U.S. Department of Agriculture* (2019)

2.7.3 Manfaat Air

Air diketahui memiliki banyak manfaat kesehatan namun air juga merupakan salah satu bahan yang diperlukan dalam pembuatan produk kuliner. Dalam penelitian kreasi produk ini, air memiliki fungsi melarutkan bahan lain seperti gula dan garam agar tercampur rata (Chaniago, 2019:44). Menurut Chaniago (2019:44), jumlah air mempengaruhi tingkat adonan kerupuk, penyerapan minyak dan kerenyahan produk. Jumlah air juga mempengaruhi kemampuan gelatinisasi selama pengukusan. Jika jumlah air terlalu sedikit, gelatinisasi yang terjadi tidak sempurna sehingga kerupuk tidak mengembang dengan baik sedangkan jika berlebih adonan menjadi lembek, sulit dibentuk, dan kerupuk sulit diiris (Chaniago, 2019:44).

2.8 Tinjauan Kreasi Kerupuk

Kerupuk merupakan salah satu makanan atau camilan yang disukai masyarakat Indonesia. Menurut Siaw (dalam Rosiani *dkk*, 2015:85), kerupuk merupakan makanan ringan yang jika digoreng akan mengalami penambahan volume dan membentuk porus serta memiliki densitas rendah selama proses penggorengan. Kerupuk yang baik ditentukan oleh daya kembang yang berkaitan

dengan pati dalam produk karena daya kembang memengaruhi penerimaan konsumen terhadap produk (Rosiani *dkk*, 2015:91).

2.8.1 Jenis-Jenis Kerupuk

Kerupuk di Indonesia memiliki berbagai jenis. Berdasarkan Gulalives.co, terdapat 42 jenis kerupuk di Indonesia.

Tabel 2.8 Jenis Kerupuk di Indonesia

Jenis kerupuk	Jenis kerupuk	Jenis kerupuk
Kerupuk blek	Kerupuk tulang	Rengginang
Kerupuk kulit pisang	Kerupuk Palembang	Opak singkong
Kerupuk orong-orong	Kerupuk cumi	Kerupuk ikan
Kerupuk daun bambu	Kerupuk gurilem	Kerupuk udang
Kerupuk pangsit	Kerupuk ikan lele	Kerupuk pisang
Kerupuk tette	Kerupuk jumbo	Kerupuk wortel
Kerupuk jawer nanggerang	Kerupuk pasir	Kerupuk singkong
Kerupuk bawang	Kerupuk seblak	Rempeyek
Kerupuk getas	Kerupuk ceker	Kerupuk bantal
Kerupuk jengkol	Kerupuk emping	Kerupuk karak bawang
Kerupuk kemplang	Kerupuk gendar	Kerupuk bangka
Kerupuk puli	Kerupuk kulit	Kerupuk emping jengkol
Kerupuk rambak	Kerupuk melarat	Kerupuk kulit ikan
Kerupuk tahu	Kerupuk mie	

Sumber: Gulalives.co (2016)

2.8.2 Kandungan Gizi Kerupuk

Kerupuk memiliki kandungan gizi yang berasal dari bahan dasarnya.

Tabel 2.9 Kandungan Gizi Kerupuk (per 100 gram)

Nama	Jumlah	Satuan
Energi	476	kal
Lemak	21,1	gram
Karbohidrat	71,3	gram
Protein	0,1	g

Sumber: Kesehatanpedia.com (2015)

2.8.3 Proses Pembuatan Kerupuk

Berdasarkan Sutarjana (2010), proses pembuatan kerupuk kanji yaitu:

1. Campurkan kanji dengan air kemudian buat menjadi bubur.
2. Setelah matang, angkat, campur gula, garam, dan bawang putih yang sudah dihaluskan. Masukkan tepung kanji sambil diuleni terus.
3. Kocok sebentar telur bebek, lalu campurkan dalam adonan tersebut. Setelah tepung tercampur, tumbuk adonan supaya licin dan agak lemas.
4. Gulung panjang sebesar lontong, lalu bungkus daun pisang.
5. Kukus adonan sampai matang.
6. Setelah matang, buka daun dan diamkan satu malam.
7. Iris tipis-tipis dan jemur hingga kering.
8. Goreng dengan minyak panas.

2.8.4 Standar Kerupuk

Tabel 2.10 Syarat Mutu Kerupuk Menurut SNI

Nama	Jumlah	Satuan
Energi	476	kal
Lemak	21,1	gram
Karbohidrat	71,3	gram
Protein	0,1	g

Sumber: Standar Nasional Indonesia 01-2713:1999 (Ningsih, 2018)

2.9 Teori Uji Organoleptik

Dalam penelitian ini, uji organoleptik dilakukan untuk mengetahui kesukaan panelis terhadap warna, aroma, rasa, dan tekstur kreasi produk. Peneliti melakukan uji organoleptik kreasi produk kerupuk pare dengan empat perlakuan

yaitu 0%, 20%, 30%, dan 40% sebanyak tiga kali pengulangan. Panelis diminta untuk menilai berdasarkan tingkat kesukaan panelis terhadap warna, aroma, rasa, dan tekstur dengan memberi nilai berupa angka satu untuk sangat tidak suka, dua untuk tidak suka, tiga untuk suka, dan empat untuk sangat suka.

2.10 Tinjauan Strategi Pemasaran

Bauran pemasaran merupakan strategi pemasaran yang bertujuan untuk menyampaikan informasi secara luas dan memperkenalkan produk atau jasa, serta merangsang konsumen untuk memberi dan menciptakan preferensi pribadi terhadap sebuah produk (Selang, 2013:72). Menurut Setiawan dan Sugiharto (2014), bauran pemasaran adalah alat yang digunakan perusahaan untuk memasarkan produknya agar dapat memengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian oleh konsumen. Bauran pemasaran terdiri dari 8P yaitu *product, price, promotion, place, people, process, physical evidence, dan productivity and quality*.

Product meliputi keseluruhan produk dan item yang ditawarkan untuk penjualan (Suryati, 2015:13). Produk terdiri dari ragam produk, kualitas, desain, fitur, merek, kemasan, ukuran, dan garansi (Setiawan dan Sugiharto, 2014). *Price* merupakan nilai yang dibuat sebagai acuan nilai suatu barang (Barcelona, 2019:36). Aspek harga dalam bauran pemasaran meliputi daftar harga, diskon, promo, jangka pembayaran, dan syarat kredit. *Promotion* merupakan upaya untuk menginformasikan produk atau jasa yang bertujuan untuk menarik calon konsumen untuk membeli atau mengonsumsi produk atau jasa tersebut (Barcelona, 2019:36). Tujuan dari promosi yaitu untuk mengomunikasikan produk dan harga untuk

memengaruhi keputusan pembelian oleh konsumen (Suryati, 2015:59). Menurut Kotler dan Keller (2012), bauran promosi terdiri dari bauran *advertising, personal selling, salespromotion, public relation, dan direct marketing* (dalam Suryati, 2015:59). *Place* merupakan unsur penting yang memengaruhi penjualan khususnya dalam bidang kuliner (Sya'idah dan Jauhari, 2018:25). Hal ini dikarenakan tempat atau lokasi menentukan ramai tidaknya pengunjung. Menurut Setiawan dan Sugiharto (2014), tempat terdiri dari saluran distribusi, lokasi, penyimpanan, dan transportasi. *People* merupakan salah satu aspek penting dalam bauran pemasaran. Orang berperan penting dalam berinteraksi langsung dengan konsumen dengan memberi jasa karena dapat membangun loyalitas (Tantra dan Marcelina, 2017). Menurut Tantra dan Marcelina (2017), *process* meliputi semua kegiatan pekerjaan seperti mekanisme pelayanan, prosedur, jadwal kegiatan, dan rutinitas. Proses adalah kegiatan mulai dari konsumen memesan hingga konsumen mendapat produk atau jasa yang diinginkan (Tantra dan Marcelina, 2017). *Physical Evidence* atau bukti fisik adalah wujud nyata produk yang ditawarkan kepada konsumen. Pada layanan jasa, tidak ada bukti fisik sehingga konsumen mengandalkan material (Tantra dan Marcelina, 2017). *Productivity and Quality* menunjukkan kemampuan sebuah perusahaan bersaing dengan pasar. Produktivitas merupakan hal wajib dalam manajemen biaya sedangkan kualitas penting untuk membedakan layanan dengan penyedia produk atau jasa lain (Ahuja, 2016:20).