

Kajian Kepuasan Pengguna dan Strategi Pemeliharaan Berkelanjutan

(Studi Kasus: Pasar XYZ di Jakarta Utara)

Widsri L. L. Palamba^{1*}, Virginia Nathaniela², Hans Dermawan³, Asdalifah Paisal⁴, Misdayanti⁵

- 1*) Program Studi Teknik Sipil, Politeknik Dewantara, Palopo, widsrillpalamba@gmail.com
2) Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknologi Cerdas, Universitas Kristen Krida Wacana, Jakarta, virginia.2017ts017@civitas.ukrida.ac.id
3) Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknologi Cerdas, Universitas Kristen Krida Wacana, Jakarta, hans.dermawan@ukrida.ac.id
4) Program Studi Teknik Sipil, Politeknik Dewantara, Palopo, asdalifahpaisal@polidewa.ac.id
5) Program Studi Teknologi Rekayasa Metalurgi, Politeknik Dewantara, Palopo, misdayanti@polidewa.ac.id

Abstract

The market buildings in North Jakarta, serving as public and economic hubs, play a critical role in maintaining their functionality and sustainability. However, persistent physical degradation has diminished their appeal to local residents. The poor maintenance of the buildings is evident in the dull walls and dirty floor areas, especially during rainy periods. This issue is exacerbated by the markets' predominant location below the elevation of main roads, causing water stagnation during rainfall. This study evaluates the maintenance and repair activities of market buildings in North Jakarta, focusing on customer satisfaction analysis using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance-Performance Analysis (IPA). These tools are employed to assess maintenance performance and identify deficiencies. The results indicate that customer satisfaction regarding market conditions in North Jakarta falls within the "fairly satisfied" category, with a CSI score of 76.63%. Priority improvement mapping using the IPA method identified four architectural components positioned in Quadrant I, highlighting them as key improvement priorities. The findings of this study emphasize critical areas requiring enhancement, such as cleanliness and user facilities, aimed at improving functionality and public satisfaction.

Keywords: Customer Satisfaction Index (CSI), Importance-Performance Analysis (IPA), Market Building

Abstrak

Bangunan pasar di wilayah Jakarta Utara sebagai pusat publik dan ekonomi memiliki peranan krusial dalam menjaga fungsi dan keberlanjutannya. Namun, kerusakan fisik yang terjadi terus-menerus mengurangi daya tarik bagi warga setempat. Kondisi gedung yang tidak terawat terlihat dari dinding yang kusam dan area lantai yang kotor saat terjadi hujan. Salah satu penyebabnya karena posisi pasar dominan terletak di bawah elevasi jalan raya sehingga saat terjadi hujan, air akan menggenang. Studi ini mengevaluasi kegiatan pemeliharaan dan perbaikan bangunan pasar di Jakarta Utara, khususnya menganalisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance-Performance Analysis (IPA) untuk memahami kinerja pemeliharaan dan mengidentifikasi kekurangan. Hasil analisis menunjukkan indeks kepuasan terhadap kondisi pasar di Jakarta Utara masuk kategori cukup puas dengan nilai CSI sebesar 76,63%. Pemetaan skala prioritas perbaikan melalui metode IPA diperoleh 4 komponen arsitektur yang berada pada kuadran I dan menjadi prioritas perbaikan. Hasil penelitian mengungkapkan area utama yang perlu ditingkatkan, seperti kebersihan dan fasilitas pengguna yang bertujuan untuk meningkatkan fungsionalitas dan kepuasan publik.

Kata Kunci: Customer Satisfaction Index (CSI), Gedung Pasar, Importance-Performance Analysis (IPA)

1. PENDAHULUAN

Bangunan pasar, terutama pasar tradisional, memainkan peran penting dalam perekonomian lokal dan ruang komunitas. Di Jakarta Utara, pasar-pasar ini sangat diandalkan oleh warga untuk kegiatan perdagangan dan interaksi sosial. Meskipun penting, praktik pemeliharaan di pasar-pasar ini sering kali kurang memadai, yang mengakibatkan kondisi yang buruk, mengurangi minat pengunjung, dan mempengaruhi kegunaan pasar. Kondisi gedung yang tidak terawat terlihat dari dinding yang kusam dan area lantai yang kotor saat terjadi hujan. Hal ini disebabkan karena posisi pasar dominan terletak di bawah elevasi jalan raya sehingga saat terjadi hujan, air akan menggenang. Selain itu, daerah Jakarta Utara sering mengalami banjir rob dan kebakaran akibat korsleting listrik. Studi ini menyoroti kebutuhan mendesak akan pemeliharaan bangunan yang efektif di pasar tradisional Jakarta Utara, khususnya melalui evaluasi menggunakan indeks kepuasan pelanggan (CSI) dan analisis kepentingan kinerja (IPA).

Studi mengenai pemeliharaan bangunan menyoroti pentingnya pemeliharaan rutin dan dampak positif yang dihasilkan pada kepuasan pengguna dan usia pakai fasilitas. Manajemen pemeliharaan penting bagi infrastruktur publik karena memastikan keamanan, kegunaan, dan daya tarik ruang publik ini. Giat membangun namun tidak tekun memelihara menjadi fenomena yang sering terjadi di lingkungan masyarakat. Pemeliharaan merupakan serangkaian kegiatan untuk menjaga fasilitas atau peralatan dalam keadaan siap pakai. Pemeliharaan berkaitan erat dengan keandalan atau reliabilitas yang menunjukkan probabilitas suatu fasilitas atau peralatan berada dalam kondisi baik pada jangka waktu tertentu (Harsanto, 2013).

Keandalan evaluasi terhadap upaya pemeliharaan gedung dapat dinilai secara efektif melalui tingkat kepuasan pengguna, yang menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kondisi fisik gedung. Dengan menilai pengalaman pengguna, baik pedagang maupun pengunjung, kita dapat memahami bagaimana kondisi fasilitas, keamanan, dan kebersihan gedung berdampak pada kenyamanan dan kelancaran aktivitas mereka. Kepuasan pengguna terhadap kondisi fisik gedung pasar tidak hanya mencerminkan kualitas pemeliharaan yang dilakukan, tetapi juga menunjukkan efektivitas pemenuhan kebutuhan pengguna atas sarana dan prasarana yang memadai. Evaluasi yang didasarkan pada kepuasan pengguna memungkinkan pengelola pasar untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan, sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan memperpanjang umur bangunan. Untuk menunjukkan kualitas jasa, suatu pihak dapat membandingkan layanan dengan harapan pengguna layanan. Teori kepuasan pengguna menggabungkan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan seperti kualitas, persepsi nilai, dan pengalaman (Anderson et al., 1994). Ketika pengalaman melebihi harapan pengguna, maka nilai atau indeks kepuasan akan meningkat (Oliver, 1980). Kualitas dan kenyamanan gedung diukur melalui indikator pengguna yang meliputi pengunjung, pedagang dan pihak pengelola. Hal ini karena pihak-pihak tersebut terlibat dalam keberlangsungan penggunaan gedung yang meninjau kesesuaian antara fungsi dan keperluan dari setiap komponen. Metode yang digunakan adalah Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) yang telah diterapkan dalam lingkungan serupa untuk mengukur tingkat kepuasan dan mengidentifikasi prioritas area untuk pemeliharaan dan peningkatan.

2. PENGUKURAN KEPUASAN

Pemeliharaan dan perbaikan gedung pasar diharapkan menjadi langkah penting untuk menjaga kenyamanan, keselamatan, dan kelayakan bangunan dalam mendukung aktivitas ekonomi masyarakat. Evaluasi terhadap kondisi pasar melalui survei kepuasan pengguna gedung memberikan gambaran langsung mengenai persepsi pedagang, pengunjung serta pengelola terhadap kualitas fisik serta fasilitas bangunan. Data yang diperoleh akan menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas pemeliharaan dan memastikan perbaikan yang sesuai kebutuhan, sehingga keberlanjutan fungsi pasar sebagai fasilitas publik dapat terjamin. Berikut adalah metode pengukuran kepuasan yang digunakan dalam penelitian ini.

A. Metode Customer Satisfaction Indeks (CSI)

Metode CSI disebut sebagai indeks kepuasan pengguna jasa dari tingkat kepuasan secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan kepentingan atau harapan penggunanya (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia, 2017). Langkah-langkah menghitung CSI, meliputi:

- Menghitung nilai MIS (*Mean Importance Score*) dan nilai MSS (*Mean Satisfaction Score*) yang didasarkan pada nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap responden;
- Menghitung nilai WF (*Weight Factor*) dari persentase nilai MIS per atribut penilaian terhadap total MIS keseluruhan atribut;
- Menghitung nilai WS (*Weighting Score*) dari perkalian WF dengan MSS;
- Menghitung CSI dengan **Persamaan (1)** berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WS_i}{HS} \times 100\% \quad (1)$$

dengan HS = *high scale*

Kategori kepuasan pengguna berdasarkan nilai CSI ditunjukkan dalam Tabel 1.

Tabel 1 Skala nilai CSI

No.	Skala Nilai CSI (%)	Kategori Kepuasan
1.	20 – 35	Tidak Puas
2.	36 – 51	Kurang Puas
3.	52 – 67	Cukup Puas
4.	68 – 83	Puas
5.	84 - 100	Sangat Puas

Sumber: Nurzukhrufa et. al., 2022

B. Metode Impotance Performance Analysis (IPA)

Metode IPA merupakan analisis tingkat kepentingan dengan kinerja berdasarkan persepsi pengguna dimana metode ini menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam sebuah grafik yang akan memudahkan deskripsi hasil pengolahan data dan memperoleh rekomendasi yang praktis (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia, 2017). Metode IPA memetakan hubungan dan kesenjangan antara kepentingan dengan kinerja dari setiap atribut. Metode IPA akan menunjukkan informasi mengenai hal-hal yang berdampak tinggi terhadap kepuasan dan loyalitas dari sudut pandang pengguna (Khadafya et al., 2019).

Melalui analisis kuadran akan diperoleh respon pengguna terhadap atribut dalam tingkat kepentingan dan kinerja, sedangkan analisis kesenjangan atau *gap* digunakan untuk

mengetahui kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diharapkan pengguna dengan kenyataan kinerja pelayanan yang dirasakan atau diterima pengguna (Sudarno et al., 2011). Hasil nilai gap negatif menunjukkan bahwa kinerja layanan kurang dari harapan sedangkan nilai gap positif menunjukkan kinerja layanan telah melampaui harapan pengguna. Nilai gap dihitung dengan **Persamaan (2)** (Parasuraman dkk., 1988).

$$\text{Nilai gap} = P - E \quad (2)$$

dengan P = tingkat kepuasan, E = tingkat harapan

Penerapan metode IPA dilakukan dengan tahap-tahap sebagai berikut:

- a) Menghitung nilai rata-rata dari kepentingan dan harapan dengan **Persamaan (3)** dan **Persamaan (4)**;

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad (3)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (4)$$

dengan $\bar{X}$ = rata-rata tingkat kinerja, $\bar{Y}$ = rata-rata tingkat kepentingan, n = jumlah responden.

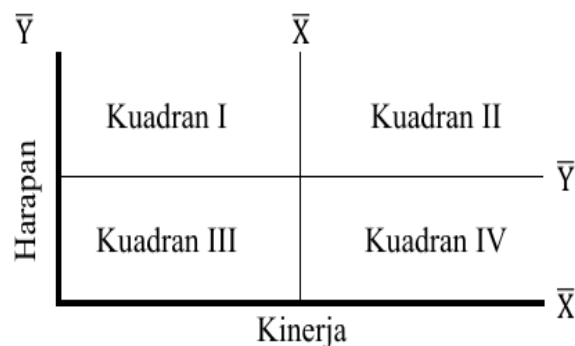
- b) Membuat peta posisi importance-performance yang dibatasi oleh 2 garis perpotongan tegak lurus pada titik-titik yang dihitung dengan **Persamaan (5)** dan **Persamaan (6)**;

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}}{k} \quad (5)$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}}{k} \quad (6)$$

dengan k = jumlah atribut penilaian.

- c) Pengelompokan atribut berdasarkan titik koordinat dan dalam diagram kartesius matriks IPA. Kategori dalam kuadran kartesius meliputi prioritas utama (kuadran I), pertahankan prestasi (kuadran II), prioritas rendah (kuadran III), dan berlebihan (kuadran IV) yang dipetakan dalam **Gambar 1**.



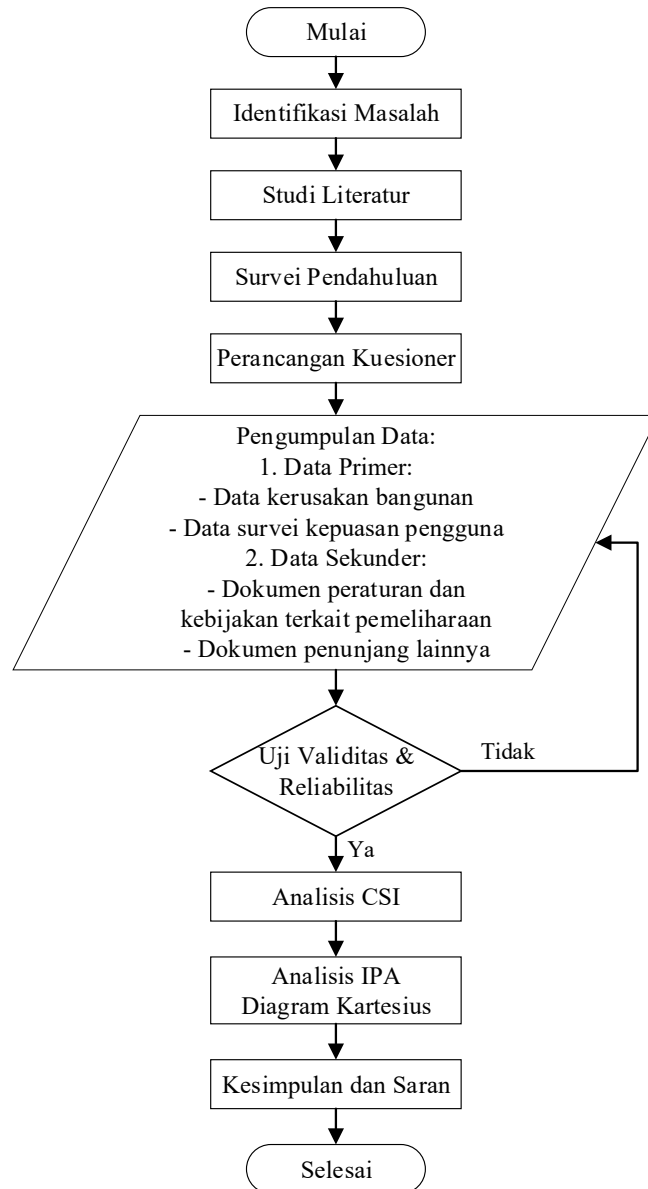
Gambar 1 Diagram Kartesius Matriks IPA (Mutiawati et al., 2019)

Kuadran I, menunjukkan tingkat kepuasan pengguna sangat rendah, yang dapat disebabkan oleh manajemen yang belum melaksanakan atribut sesuai harapan pengguna sehingga menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Kuadran II, menunjukkan atribut yang ada telah sesuai dengan harapan pengguna, sehingga wajib untuk dipertahankan. Kuadran III, menunjukkan atribut yang ada dianggap kurang penting bagi pengguna dan manajemen oleh perusahaan biasa-biasa saja.

Kuadran IV, menunjukkan atribut mempunyai tingkat kepentingan rendah dan pelaksanaan yang tinggi atau berlebihan.

3. METODOLOGI

Tahapan proses penelitian yang dilakukan, ditunjukkan pada **Gambar 2**.



Gambar 2 Diagram Alur Penelitian

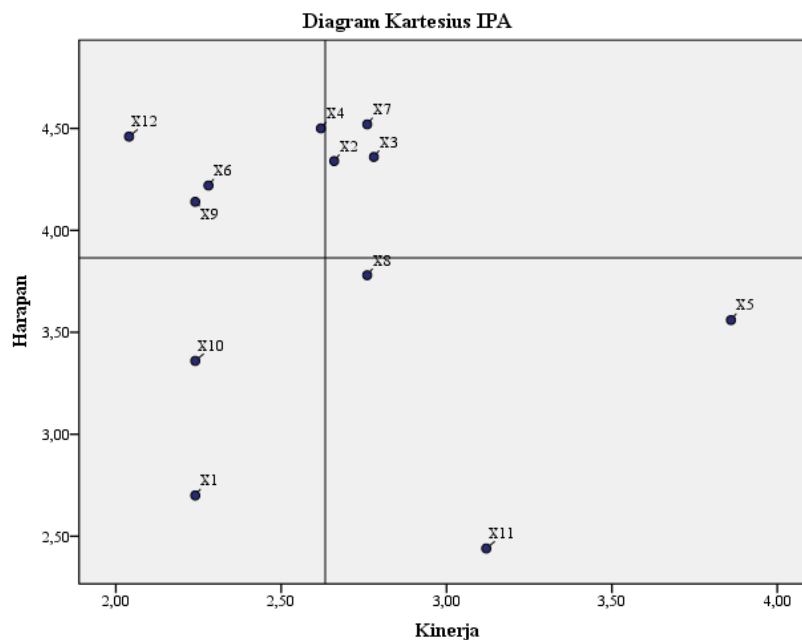
Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penggunaan CSI dan IPA untuk mengevaluasi kinerja pemeliharaan. Data dikumpulkan melalui observasi lapangan, survei, dan wawancara dengan pemangku kepentingan pasar, termasuk pedagang, pengunjung, dan staf pemeliharaan. Data tersebut dianalisis untuk menghitung skor kepuasan dan memprioritaskan area yang membutuhkan perbaikan pemeliharaan. Atribut penilaian pemeliharaan diambil berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 24/PRT/M/2008.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengukuran Tingkat Kepuasan

Kuesioner penilaian kondisi bangunan pasar yang terdiri dari 12 pertanyaan disebar kepada pengunjung, pedagang dan pihak pengelola. Hasil pengisian kemudian ditabulasi untuk perhitungan nilai kinerja dan harapan masing-masing atribut penilaian. Selanjutnya pengukuran kepuasan dengan metode CSI berdasarkan nilai MIS, MSS, WF dan WS, diperoleh nilai CSI sebesar 76,63%. Skala tersebut berada pada kategori cukup puas yakni pada interval 52 - 67%.

Hasil evaluasi terhadap tingkat kinerja dan harapan dari masing-masing atribut digunakan untuk menentukan tingkat kesesuaian setiap variabel yang dipetakan dalam skala prioritas menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Analisis metode IPA pada pemeliharaan gedung pasar membagi variabel ke dalam empat kuadran yang ditunjukkan dalam **Gambar 3**.



Gambar 3 Diagram Kartesius IPA Evaluasi Pemeliharaan Gedung Pasar Jakarta Utara

Hasilnya menunjukkan terdapat 4 variabel di kuadran I, 4 variabel di kuadran II, 2 variabel di kuadran III, dan 3 variabel di kuadran IV. Skala prioritas perbaikan tertinggi berada pada kuadran I, yang terdiri dari terdapat atap bocor (X4), finishing lantai retak (X6), terdapat pintu beserta aksesorisnya rusak/ lepas dan tidak berfungsi (X9), dan kerusakan plafon (X12). Selanjutnya dilakukan analisis kesenjangan atau gap untuk mengetahui besarnya nilai kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diharapkan pengguna dengan kenyataan kinerja pelayanan yang dirasakan pengguna. Hasil nilai perhitungan nilai gap ditunjukkan dalam **Tabel 2**.

Tabel 2 Perhitungan *gap* pengguna gedung pasar Jakarta Utara

Atribut	Tingkat Kinerja (P)	Tingkat Harapan (E)	Nilai Gap
X1	2,42	2,70	-0,28
X2	2,66	4,34	-1,68

Atribut	Tingkat Kinerja (P)	Tingkat Harapan (E)	Nilai Gap
X3	2,78	4,36	-1,58
X4	2,62	4,50	-1,88
X5	3,86	3,56	0,3
X6	2,28	4,22	-1,94
X7	2,76	4,52	-1,76
X8	2,76	3,78	-1,02
X9	2,24	4,14	-1,90
X10	2,24	3,36	-1,12
X11	3,12	2,44	0,68
X12	2,04	4,46	-2,42
Jumlah	31,78	46,38	
Rata-rata	2,65	3,87	

Berdasarkan **Tabel 2** diperoleh bahwa atribut dengan gap terbesar dengan nilai yang lebih dari -1,5 meliputi X2 (permukaan dinding kotor dan ditumbuhi lumut/ jamur), X3 (komponen atap rusak/ pecah), X4 (terdapat atap bocor), X6 (finishing lantai retak), X7 (komponen kemarik lepas dan hilang), X9 (pintu beserta aksesorisnya rusak/ lepas dan tidak berfungsi), dan X12 (kerusakan plafon). Nilai gap negatif tersebut menunjukkan bahwa kategori atribut memerlukan perhatian segera karena tingkat kepuasan terhadap atribut-atribut sangat rendah dan perlu dilakukan peningkatan kinerja secara signifikan. Berkaitan dengan hal tersebut, 4 atribut dengan nilai gap negatif terbesar yaitu X4, X6, X9, dan X12 juga terdefinisi dalam diagram kartesius IPA pada kuadran I. Nilai gap positif pada atribut X5 (permukaan atap terlihat berkarat) dan X11 (plafon tampak kotor/ bercak akibat kebocoran atap), menunjukkan bahwa dua atribut sudah berhasil melebihi harapan, yang dapat dijadikan model untuk atribut lainnya. Secara keseluruhan, pihak terkait perlu lebih fokus untuk mengurangi nilai gap yang ada, dengan memprioritaskan atribut dengan gap negatif terbesar dan menentukan solusi yang dapat meningkatkan kinerja sesuai dengan harapan.

B. Rekomendasi Peningkatan Kepuasan

Analisis menunjukkan pemeliharaan gedung pasar di daerah Jakarta Utara kurang memadai. Masalah seperti kebersihan, kerusakan arsitektural, dan fasilitas yang tidak memadai sering dilaporkan. Hasil CSI menunjukkan tingkat kepuasan yang di bawah optimal, sementara IPA mengungkapkan titik-titik kerusakan yang memerlukan perbaikan secepatnya. Peningkatan kepuasan pengunjung pasar dapat dilakukan berdasarkan hasil analisis skala prioritas perbaikan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Analisis IPA mengidentifikasi 4 variabel utama dari bangunan pasar yang membutuhkan prioritas perbaikan. Upaya peningkatan kepuasan dilakukan dengan memperbaiki komponen-komponen arsitektural tersebut dan mengevaluasi dampaknya melalui nilai Customer Satisfaction Index (CSI). Setelah perbaikan dilakukan, diharapkan analisis akan menunjukkan indeks kepuasan yang meningkat hingga masuk dalam kategori sangat puas.

Hasil ini sejalan dengan studi-studi sebelumnya yang menekankan pentingnya peran pemeliharaan dalam kepuasan publik dan utilitas infrastruktur. Temuan ini menyarankan peningkatan fokus pada pemeliharaan rutin, perbaikan komponen arsitektur, dan peningkatan fasilitas untuk secara signifikan memperbaiki kondisi pasar dan meningkatkan kepuasan publik. Selain itu, melibatkan pemangku kepentingan lokal dalam perencanaan pemeliharaan dapat memastikan bahwa peningkatan tersebut memenuhi kebutuhan kritis pengguna.

5. KESIMPULAN

Hasil analisis menunjukkan indeks kepuasan terhadap kondisi pasar di Jakarta Utara masuk kategori cukup puas dengan nilai CSI sebesar 76,63%. Pemetaan skala prioritas perbaikan melalui metode IPA diperoleh 4 komponen arsitektur yang berada pada kuadran I dan menjadi prioritas perbaikan. Strategi pemeliharaan masa depan harus berfokus pada inspeksi berkala, umpan balik dari komunitas, dan peningkatan yang ditargetkan agar pasar di Jakarta Utara terus menjadi pusat komunitas yang hidup.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, E. W., Fornell, C., dan Lehmann, D. R. (1994). *Journal of Marketing*, Vol. 58, No. 3, hal. 53-66. <https://doi.org/10.2307/1252310>
- Ariyanto, A. S. (2020). Analisis Kerusakan Bangunan pada Gedung Tinggi. *Jurnal Bangun Rekaprima*, Vol. 6, No.1
- Azzahra, S., Lenggogeni, & Saefudin, A. (2023). Manajemen Pemeliharaan dan Perawatan Gedung Blok B1 Walikota Jakarta Timur. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Vol. 7, No. 3, hal. 27882-27889. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i3.11231>
- Harsanto, Budi (2013). *Dasar Ilmu Manajemen Operasi*. Bandung: Unpad Press
- Kementerian Pekerjaan Umum. (2007). *Pedoman Teknis Pemeliharaan Bangunan*. Kementerian Pekerjaan Umum
- Khadijah, A. N., H, S. M., Syarkawi, M. T., & Kasim, M. R. (2025). Kajian Dampak Lalu Lintas akibat Adanya Kawasan Pasar Tradisional terhadap Kinerja Ruas Jalan Provinsi. *Jurnal Flyover*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.52103/JFO.V5I1.2158>
- Mahfud, Said, L. B., & Syarkawi, M. T. (2025). Kajian Kinerja Operasional Layanan Angkutan Umum terhadap Kepuasan Pengguna di Kota Mamuju Provinsi Sulawesi Barat. *Jurnal Flyover*, 5(1), 58–69. <https://doi.org/10.52103/JFO.V5I1.2163>
- Mardin, N. I., Said, L. B., & H, S. M. (2025). Kajian Dampak Penerapan Intelligent Transportation System (ITS) terhadap Efisiensi Sistem Transportasi di Kota Makassar. *Jurnal Flyover*, 5(1), 127–138. <https://doi.org/10.52103/JFO.V5I1.2223>
- Mohammad R. Khadafya, Muttaqin Muttaqinb, Anita Rauzanac (2019). Identifikasi Faktor Kinerja Kontraktor Yang Paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan Stakeholders di Dinas Cipta Karya Aceh, *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil dan Perencanaan*, Vol. 2, No. 3, halaman 268 – 275, <https://doi.org/10.24815/jarsp.v2i2.13464>
- Mutiawati, C., Suryani, F.M., Anggraini, R., Azmeri (2019). *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya. Sleman, Deepublish*
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, Vol. 17, No. 4, hal. 460-469. <https://psycnet.apa.org/doi/10.2307/3150499>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 (2017). *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan*. Permen PAN & RB No. 14 Tahun 2017
- Sudarno, S., Rusgiyono, Agus, Hoyyi, Abdul dan Listifadah (2011). Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengendalian Kualitas Jasa Berdasarkan Persepsi Pengunjung. *Media Statistika*, Vol. 4, No. 1, hal. 33-45. <https://doi.org/10.14710/medstat.4.1.33-45>.
- Amba, N. K., H, S. M., & Syarkawi, M. T. (2025). Kajian Titik Rawan Kecelakaan Lalu Lintas di Kota Baubau. *Jurnal Flyover*, 5(1), 153–164. <https://doi.org/10.52103/JFO.V5I1.2225>