

Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti

The Use of Importance-Performance Analysis in Evaluating Public Satisfaction with Population Administration Services in Lengkiti District

Nidya Wisudawati¹⁾, Muhammad Ghazi Irfani²⁾, Merisha Hastarina³⁾, Budi Santoso⁴⁾
^{1),2),3),4)} Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Palembang
 Email: nidya_wisudawati@um-palembang.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Lengkiti, Ogan Komering Ulu, Sumatera Selatan. Adapun pelayanan yang diberikan yaitu administrasi kependudukan dan lainnya yang berkaitan dengan pemerintahan ditingkat Kecamatan. Namun masih terdapat beberapa keluhan yang dirasakan oleh masyarakat antara lain yaitu birokrasi yang berbelit-belit, informasi yang diberikan petugas sulit dipahami masyarakat, dan petugas sering datang terlambat. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan 86 kuesioner dan pengolahan data dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* bertujuan untuk mengetahui nilai tingkat kesesuaian antara tingkat ekspektasi dan persepsi yang kemudian dilakukan *plotting* dengan menggunakan diagram kartesius. Dari hasil perhitungan *Importance Performance Analysis (IPA)* memiliki nilai tingkat kesesuaian 91% dan pada diagram kartesius dari 25 atribut, terdapat 8 atribut yang memerlukan perbaikan dan peningkatan yaitu atribut nomor 2,7,9,12,15,16,18,21. Akan tetapi perlu adanya perbaikan di beberapa atribut pernyataan karena dirasa masih terdapat kekurangan terutama penyampaian informasi lebih mudah dipahami dan adanya standar pelayanan yang baik.

Kata kunci : *Importance Performance Analysis (IPA)*, kepuasan pelanggan, pelayanan administrasi.

Abstract

This study was aimed to determine the level of community satisfaction in Lengkiti District, Ogan Komering Ulu, South Sumatra. The services provided are population administration and others related to the Government at the sub-district level. However, there are still some complaints that are felt by the community. These complaints include convoluted bureaucracy, information provided by officials is difficult for the public to understand, and officers often arrive late. This research was conducted by distributing 86 questionnaires and calculations were carried out using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The Importance Performance Analysis (IPA) method aims to determine the value of the level of concordance between the level of expectations and perceptions which is then plotted using a Cartesian diagram. From the results of the Importance Performance Analysis (IPA) calculation, it has a suitability level of 91% and on the Cartesian diagram of 25 attributes, there are 8 attributes that require repair and improvement, namely attribute numbers 2,7,9,12,15,16,18,21. However, it is necessary to improve some of the statement attributes because it is felt that there are still shortcomings, especially in conveying information that is easier to understand and there is a good service standard.

Keywords: *Importance Performance Analysis (IPA)*, Customer Satisfaction, Administrative Services.

©Integrasi Universitas Muhammadiyah Palembang
 p-ISSN 2528-7419
 e-ISSN 2654-5551

Pendahuluan

Prinsip dasar pelayanan publik yang baik adalah masyarakat berhak mendapatkan akses pelayanan yang layak dan berkualitas [1]. Karena itu Pemerintah Indonesia mulai dari Pemerintah pusat sampai daerah kabupaten/kecamatan wajib memberikan akses pelayanan kepada semua warga negara.

Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat [2] [3]. Penting bagi organisasi untuk meningkatkan kepuasan pelayanan

melalui peningkatan kualitas jasa yang ditawarkan [4][5]. Menurut [6], kualitas pelayanan terdiri dari beberapa dimensi pengukuran yaitu, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*. Sedangkan menurut [7] kualitas pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Kantor Kecamatan Lengkiti adalah kantor yang memberikan layanan kepada masyarakat yang berada di Kecamatan Lengkiti, OKU, Sumatera Selatan. Adapun layanan yang diberikan yaitu administrasi kependudukan dan lainnya yang berkaitan dengan pemerintahan di tingkat kecamatan. Kenyataan yang ada di lapangan yaitu masih ditemukan beberapa keluhan yang dirasakan masyarakat, seperti lambannya pegawai dalam melayani pengurusan surat menyurat akibat berbelitnya birokrasi dan prosedur dalam pembuatan surat pengantar E-KTP. Selain itu, informasi yang diberikan petugas kurang jelas serta pegawai sering tidak ditempatnya pada saat jam kerja sehingga menyebabkan masyarakat harus bolak-balik dan menunggu sampai pegawai berada di tempat pelayanan. Padahal tingkat kepuasan pelanggan/ masyarakat tergantung pada kualitas pelayanan yang ditawarkan [7] [8]. Penelitian oleh [9] mengenai pelayanan publik dengan metode IPA di kecamatan Metro Utara menyimpulkan bahwa perlu adanya perbaikan di tiga aspek yaitu pelayanan administrasi kependudukan, prosedur pelayanan dan manajemen pelayanan. Selanjutnya penelitian oleh [10] tentang kualitas pelayanan moda transportasi bus dengan metode IPA dan CSI dimana atribut yang diperlukan perbaikan ada pada kuadran satu terutama ketersediaan sarana dan prasarana untuk pengaduan saran dan masukan. Dalam penelitian [3] yang berupaya meningkatkan kepuasan pelanggan *e-commerce* dengan metode *servqual* dan IPA dimana hasil yang didapat yaitu masih diperlukan peningkatan 8 dari total 19 atribut.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian [1] yang juga meneliti kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public namun metode yang digunakan yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *Importance*

Performance Analysis (IPA) merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan [11] [12]. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar persentase tingkat kepuasan pelayanan yang diterima masyarakat sehingga kantor Kecamatan Lengkiti dapat terus melakukan *continues improvement* sebagai bentuk integritas dan loyalitasnya.

Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Penelitian deskriptif karena variabel penelitian berdiri sendiri tanpa mencari hubungan antar variabel. Selain itu peneliti mendeskripsikan tentang tingkat kepuasan pelanggan pada Kantor Camat. Disebut penelitian kuantitatif karena penelitian menggunakan perhitungan matematis untuk mendapatkan tingkat pelayanan dan tingkat kinerja. Penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini berusaha mendeskripsikan tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan atribut-atribut pelayanan Kantor Camat, kemudian hasilnya dijabarkan menjadi kalimat yang mudah dimengerti.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*, responden yang dipilih dalam penelitian ini adalah masyarakat yang akan atau sedang membuat E-KTP. Alat yang dipergunakan untuk mengukur tingkat kepuasan ialah daftar pertanyaan (kuesioner). Data yang diperoleh berupa jawaban dari para konsumen terhadap pertanyaan yang diajukan. Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert.

Untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan telah layak untuk digunakan, maka perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Data yang sudah dikumpulkan dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Pengujian reliabilitas dengan menggunakan rumus Cronbach's Alpha, data dapat dinyatakan reliabel apabila hasil dari Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6 [13].

Setelah data dinyatakan valid dan reliabel, dilanjutkan dengan melakukan olah data dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) [14] [12]. Berikut adalah kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan [2]:

1. Tingkat kesesuaian >100%, berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan. Artinya pelayanan sangat memuaskan konsumen
2. Tingkat kesesuaian =100%, berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan. Artinya pelayanan telah memuaskan konsumen.
3. Tingkat kesesuaian <100%, berarti kualitas pelayanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh konsumen. Artinya pelayanan yang diberikan belum memuaskan konsumen.

Rumus yang digunakan yaitu :

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots(1)$$

Dimana :

- TKi = tingkat kesesuaian responden
- Xi = skor tingkat kinerja
- Yi = skor tingkat kepentingan

Analisis Diagram Kartesius

Hubungan antara tingkat ekspektasi dengan tingkat persepsi yang dirasakan oleh pelanggan maka digunakan diagram Kartesius yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis berpotongan tegak lurus (\bar{X}_1 dan \bar{Y}_1) dimana \bar{X}_1 merupakan rata-rata dari skor tingkat persepsi dan \bar{Y}_1 merupakan rata-rata skor tingkat ekspektasi. Pembagian daerah tersebut didasarkan pada perpotongan 2 (dua) buah garis secara tegak lurus pada titik \bar{X}_1 dan \bar{Y}_1 yang didapat dengan rumus:

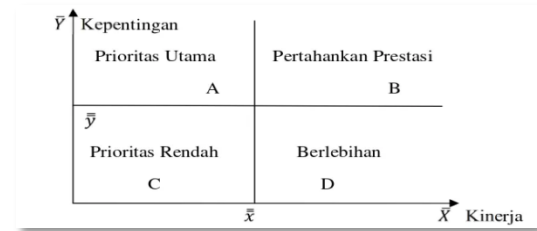
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_1}{k} \text{ Dan } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_1}{k} \dots\dots(2)$$

Dimana :

- \bar{X}_i = Rata-rata skor tingkat kinerja
- \bar{Y}_i = Rata-rata skor tingkat kepentingan
- K = Banyaknya atribut

Tahap selanjutnya setiap atribut ditempatkan sesuai pada empat kuadran diagram tersebut. Sesuai dengan rata-rata

kepentingan dan rata-rata kinerja, sehingga dapat diketahui atribut mana yang berada pada tiap kuadran [15].



Gambar 1. diagram kartesius

Berikut adalah penjelasan dari keempat kuadran pada diagram kartesius :

1. Kuadran 1 (Prioritas utama)
 Kuadran ini memuat atribut-atribut/ pernyataan yang dianggap penting oleh pengunjung tetapi pada kenyataannya atribut-atribut/ pernyataan tersebut belum sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)
 Atribut-atribut/ pernyataan ini memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/ pernyataan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Dan wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting/diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan.
3. Kuadran 3 (Prioritas Rendah)
 Atribut/ pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa/biasa saja. Maksudnya atribut-atribut/ pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan/harapan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh pelanggan.
4. Kuadran 4 (Berlebihan)
 Kuadran ini atribut-atribut/ pernyataan ini memiliki tingkat harapan rendah menurut pelanggan akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/ pernyataan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini dikarenakan pelanggan menganggap tidak terlalu penting/kurang diharapkan terhadap adanya atribut/ pernyataan tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali.

Hasil dan Pembahasan

Jumlah kuesioner yang sudah dibagikan pada responden yaitu sebanyak 86 responden. Pada kuesioner tersebut terdapat atribut-atribut pertanyaan untuk mengetahui tentang pelayanan yang dilakukan oleh pihak Kantor Kecamatan Lengkiti pada masyarakat Kecamatan Lengkiti tersebut. Berikut ini merupakan rincian dari responden yang telah mengisi kuesioner tersebut :

- Jumlah kuesioner yang dibagikan : 86
- Jumlah kuesioner yang dapat diolah : 86 (Valid)
- Jumlah kuesioner yang tidak dapat diolah : 0

Tabel 1. Atribut Pelayanan Kantor Camat

Dimensi kualitas	Atribut Pelayanan
<i>Tangible</i>	1. Komputer dalam kondisi baik
	2. Kenyamanan ruang tunggu pelayanan
	3. Alat foto (kamera) dalam kondisi baik
	4. <i>Signature pad</i> dan <i>finger print</i> dalam kondisi baik
	5. Alat pemindai retina dalam kondisi baik
<i>Responsiveness</i>	6. Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan masyarakat
	7. Petugas selalu siap membantu kebutuhan masyarakat
	8. Petugas memberikan solusi terbaik terhadap keluhan masyarakat mengenai pembuatan E-KTP
	9. Kesabaran petugas dalam melayani masyarakat
	10. Kesiapan petugas saat melayani masyarakat
<i>Assurance</i>	11. Keramahan petugas saat melayani masyarakat
	12. Ketepatan waktu petugas saat memberikan pelayanan
	13. Sikap profesional petugas dalam proses perekaman E-KTP

Dimensi kualitas	Atribut Pelayanan
	14. Masyarakat merasa aman saat menyampaikan keluhan
	15. Informasi yang diberikan petugas mudah dipahami
<i>Reliability</i>	16. Memiliki standar pelayanan yang jelas
	17. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
	18. Prosedur sederhana dan tidak berbelit-belit
	19. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
	20. Petugas langsung menindaklanjuti formulir yang telah diisi oleh masyarakat
<i>Emphaty</i>	21. Kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan
	22. Petugas melayani sesuai dengan nomor antrian
	23. Sikap peduli petugas dalam menerima keluhan terhadap kebutuhan informasi dan data
	24. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif
	25. Keterbukaan instansi dalam menerima masukan saran dan kritik

Jika sudah diketahui atribut yang valid dan reliabel maka dilakukan penyusunan kuesioner akhir dimana kuesioner tersebut di bagikan pada 86 konsumen/masyarakat.

Tabel 2. Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Atribut	Ekspektasi	Persepsi	Tingkat Kesesuaian (%)
P1	360	343	95%
P2	393	317	81%
P3	376	373	99%
P4	348	356	102%
P5	377	352	93%
P6	382	347	91%

Atri-but	Ekspekta-si	Persepsi	Tingkat Kesesuaian (%)
P7	389	336	86%
P8	378	332	88%
P9	383	337	88%
P10	385	344	89%
P11	390	342	88%
P12	391	339	87%
P13	371	335	90%
P14	377	350	93%
P15	394	316	80%
P16	405	317	78%
P17	383	347	91%
P18	384	340	89%
P19	391	347	89%
P20	389	347	89%
P21	389	339	87%
P22	359	348	97%
P23	341	355	104%
P24	351	339	97%
P25	377	345	92%
Rata-rata			91%

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan skor ekspektasi dengan skor persepsi perusahaan. Dimana tingkat kesesuaian digunakan untuk menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor kinerja yang diukur. Dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian yang nantinya bisa digunakan untuk menentukan apakah perusahaan itu perlu melakukan tindakan atau mempertahankan atribut pelayanannya, selain itu tingkat kesesuaian juga menentukan atribut mana yang menjadi prioritas untuk peningkatan dari faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen.

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa tingkat kesesuaian dari 25 atribut kualitas pelayanan yaitu sebesar 91%. Hal ini dapat menunjukkan gambaran secara keseluruhan bahwa kinerja Kantor Kecamatan Lengkiti belum dapat memenuhi harapan masyarakat dikarenakan nilai tingkat kesesuaian masih dibawah 100% dan masih kurang maksimal.

Diagram Kartesius

Sebelum membuat diagram kartesius terlebih dahulu dilakukan perhitungan nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Nilai rata-rata tersebut digunakan untuk mengetahui posisi atribut dalam diagram kartesius. Hasil perhitungan nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini:

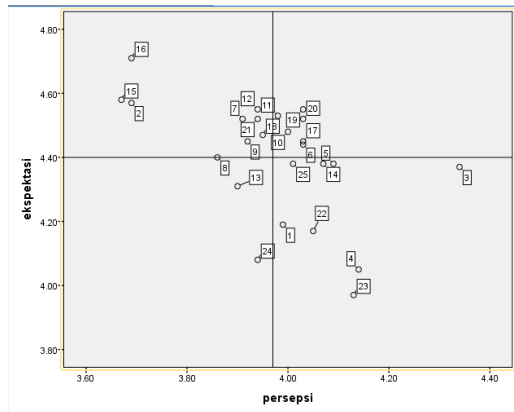
Tabel 3. Rata-rata Perhitung tingkat Ekspektasi dan persepsi

Atribut	ΣX	ΣY	Rata-rata Ekspektasi	Rata-rata Persepsi
P1	360	343	4.19	3.99
P2	393	317	4.57	3.69
P3	376	373	4.37	4.34
P4	348	356	4.05	4.14
P5	377	352	4.38	4.09
P6	382	347	4.44	4.03
P7	389	336	4.52	3.91
P8	378	332	4.40	3.86
P9	383	337	4.45	3.92
P10	385	344	4.48	4.00
P11	390	342	4.53	3.98
P12	391	339	4.55	3.94
P13	371	335	4.31	3.90
P14	377	350	4.38	4.07
P15	394	316	4.58	3.67
P16	405	317	4.71	3.69
P17	383	347	4.45	4.03
P18	384	340	4.47	3.95
P19	391	347	4.55	4.03
P20	389	347	4.52	4.03
P21	360	343	4.52	3.94
P22	393	317	4.17	4.05
P23	376	373	3.97	4.13
P24	348	356	4.05	4.14
P25	377	352	4.08	3.94
Rata-rata \bar{X} dan \bar{Y}			110.03	99.34

Nilai \bar{X} dan \bar{Y} merupakan nilai rata-rata dari 86 orang responden yakni masyarakat kecamatan lengkiti hasil penilaian terhadap atribut tingkat persepsi (X) dan atribut tingkat ekspektasi (Y). Nilai \bar{X} didapat dari hasil penilaian tingkat ekspektasi (X) dibagi dengan 86 responden, begitu juga dengan Nilai \bar{Y} didapat dari hasil

penilaian tingkat ekspektasi (Y) dibagi dengan 86 responden

Berdasarkan perhitungan tabel 3 didapat nilai rata-rata \bar{X} dan \bar{Y} yakni sebesar 3,97 dan 4,40. Nilai rata-rata didapat dari jumlah nilai rata-rata \bar{X} dan \bar{Y} dibagi 25 atribut pelayanan. Nilai tersebut digunakan sebagai pembatas antara nilai rata-rata \bar{X} dan \bar{Y} yang berpotongan sehingga membentuk empat bagian. selanjutnya hasil dari tabel 4 tersebut di jabarkan pada diagram kartesius, dan hasilnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 2. Diagram Kartesius

Berdasarkan gambar 2. diagram kartesius, yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah atribut yang terdapat pada kuadran 1.

Keterangan :

Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Kuadran 1	Atribut Pelayanan
2	Kenyamanan ruang tunggu pelayanan
7	Petugas selalu siap membantu kebutuhan masyarakat
9	Kesabaran petugas dalam melayani masyarakat
12	Ketepatan waktu petugas saat memberikan pelayanan
15	Informasi yang diberikan petugas mudah dipahami
16	Memiliki standar pelayanan yang jelas
18	Prosedur sederhana dan tidak berbelit-belit
21	Kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan

Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)

Kuadran 2	Atribut Pelayanan
6	Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan masyarakat
10	Kesiapan petugas saat melayani masyarakat
11	Keramahan petugas saat melayani masyarakat
17	Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
19	Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
20	Petugas langsung menindak lanjuti formulir yang telah diisi oleh masyarakat

Kuadran 3 (Prioritas Rendah)

Kuadran 3	Atribut Pelayanan
8	Petugas memberikan solusi terbaik terhadap keluhan masyarakat mengenai pembuatan E-KTP
13	Sikap profesional petugas dalam proses perekaman E-KTP
24	Petugas melayani dengan tidak diskriminatif

Kuadran 4 (Berlebihan)

Kuadran 4	Atribut Pelayanan
1	Komputer dalam kondisi baik
3	Alat deteksi retina dalam kondisi baik
4	Alat foto dalam kondisi baik
5	Tanda tangan dan sidik jari dalam kondisi baik
14	Masyarakat merasa amat saat menyampaikan keluhan
22	Petugas melayani sesuai dengan nomor antrian
23	Sikap peduli petugas dalam menerima keluhan terhadap kebutuhan informasi dan data
25	Keterbukaan instansi dalam menerima masukan saran atau kritik

Simpulan

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian, diketahui bahwa tingkat kesesuaian dari 25 atribut kualitas pelayanan yaitu sebesar 91% dan masih terdapat 9% dari kualitas layanan yang belum memenuhi harapan.

Kualitas layanan berdasarkan perhitungan dan analisis dengan metode *Importance Performance Analysis*, terdapat 8 atribut pernyataan yang masuk di kuadran 1. Dimana kuadran 1 ini memuat atribut/pernyataan yang dianggap konsumen penting tetapi pada kenyataannya atribut/pelayanan tersebut belum sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Atribut pelayanan yang terdapat pada kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan konsumen. Atribut yang terdapat pada kuadran ini antara lain yaitu, kenyamanan ruang tunggu pelayanan, petugas siap membantu kebutuhan masyarakat, kesabaran petugas dalam melayani masyarakat, ketepatan waktu petugas saat memberikan pelayanan, informasi yang diberikan petugas mudah dipahami, memiliki standar pelayanan yang jelas, prosedur sederhana dan tidak berbelit-belit, kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan.

Daftar Pustaka

- [1] L. D. Damayanti, K. R. Suwena, and I. A. Haris, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng," *J. Pendidik. Ekon. Undiksha*, vol. 11, no. 1, p. 21, 2019, doi: 10.23887/jjpe.v11i1.20048.
- [2] D. Prantasari and A. N. Sidqi, "Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius," *J. Akunt. dan Manaj.*, vol. 18, no. 02, pp. 12–31, 2021, doi: 10.36406/jam.v18i02.438.
- [3] F. R. Wilujeng, G. D. Rembulan, D. Andreas, and H. Tannady, "Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA," in *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi*, 2019, pp. 1–9.
- [4] S. Markovic and S. R. Jankovic, "Exploring the relationship between service quality and customer satisfaction in croatian hotel industry," *Tour. Hosp. Manag.*, vol. 19, no. 2, pp. 149–164, 2013.
- [5] M. Lusiana, A. Yuirafat, and H. Tannady, "Analisis kepuasan pengguna BPJS dan non BPJS terhadap layanan rumah sakit dengan model Quality Function Deployment.," in *Seminar Nasional Akuntansi dan Bisnis (SNAB), Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama*, 2017, pp. 1011–1017.
- [6] Parasuraman, Zithaml, and L. Berry, "SERVQUAL - A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *J. Retail.*, vol. 64, pp. 12–40, 1988, doi: 10.1049/el:19850169.
- [7] Kotler, Phillip, and K. L. Keller, *Marketing Management*, Fourteenth. New Jersey: Pearson International Edition, 2012.
- [8] H. Fadillah, A. F. Hadining, and R. P. Sari, "Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi)," *J. Tek. Ind. Undip*, vol. 15, no. 1, pp. 1–10, 2020, doi: 10.14710/jati.15.1.1-10.
- [9] N. Andi, "Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Metro Utara," *J. Simplex*, vol. 2, no. 2, pp. 108–117, 2019.
- [10] Firdaus, "Aplikasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi Pengguna Moda Transportasi Bus AKDP Dan Akap Pada Terminal Type B," *J. Dev. Univ. Dr. Soetomo Surabaya*, vol. 4, no. 1, 2020.
- [11] F. Firdaus, "Aplikasi Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction

- Index (Csi) Untuk Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi Pengguna Moda Transportasi Bus Akdp Dan Akap Pada Terminal Type B (Studi Kasus Pada Terminal Caru,” *Develop*, vol. 4, no. 1, pp. 63–84, 2020, doi: 10.25139/dev.v4i1.2277.
- [12] L. N. Rosdiana, “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS dengan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA),” *J. Res. Technol.*, vol. 2, no. 1, 2016.
- [13] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- [14] F. Tjiptono, *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI, 2016.
- [15] J. O. Ong, “Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero),” *JTI UNDIP J. Tek. Ind.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–10, 2014.