

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN JASA REPARASI SOUND SYSTEM DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISYS* (IPA) PADA UD. MBS AUDIO PESANGGARAN BANYUWANGI

Gian Dwi Prasetyo¹, Endang Suprihatin², Muhammad Yusuf³

^{1,2,3}Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi
email: ¹giandwi07@gmail.com, ²endangsuprihatin@untag-banyuwangi.ac.id,
³iyusnhudi@untag-banyuwangi.ac.id

Abstract

In facing intense competition in the repair service industry, UD. MBS Audio needs to engage in continuous efforts to enhance service quality and understand the changing dynamics of customer needs. Therefore, the aim of this research is to identify and improve service quality, as well as to design an action plan to enhance services at UD. MBS Audio. This research utilizes the Importance Performance Analysis (IPA) method as a tool to translate customer expectations related to product or service quality. From the calculation results using the IPA method, Quadrant IV is identified as the top priority because it is considered highly important by customers and requires special attention as its performance has not yet reached optimal satisfaction levels. Critical attributes in Quadrant IV include P1, P5, and P10. A thorough evaluation of service quality, divided into four quadrants based on the IPA method, indicates that attributes in Quadrant IV (Top Priority) need continuous improvement to enhance their performance. The company's main focus should be on sustained improvement efforts to enhance the performance of these attributes, such as the cleanliness and tidiness of the facilities provided by UD. MBS Audio, providing satisfactory service results according to customer preferences, and offering guaranteed warranties.

Keywords: Service Quality; Customer Needs; Importance Performance Analysis (IPA)

1. PENDAHULUAN

Dengan pesatnya perkembangan teknologi elektronik, masyarakat modern sangat bergantung pada berbagai perangkat elektronik untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Meskipun perangkat elektronik ini dirancang untuk daya tahan dan kinerja optimal, tidak dapat dihindari bahwa mereka dapat mengalami kerusakan dari waktu ke waktu. Seiring dengan peningkatan kompleksitas teknologi elektronik, baik dalam skala konsumen maupun industri, kebutuhan akan layanan reparasi elektronik semakin meningkat. Jasa reparasi elektronik menjadi unsur krusial dalam memperpanjang umur pakai perangkat, mengurangi limbah elektronik, dan meminimalkan biaya penggantian.

UD. MBS Audio merupakan UMKM yang bergerak dibidang jasa reparasi elektronik dan

audio yang bertempat di Pesanggaran, Banyuwangi. UD. MBS Audio memiliki beragam kebutuhan dan harapan terkait layanan reparasi elektronik dan audio. Seperti melayani berbagai jenis perangkat elektronik, termasuk peralatan audio seperti *speaker*, *amplifier*, dan perangkat lainnya. Pengunjung berasal dari beragam latar belakang, termasuk individu dengan perangkat pribadi dan pelaku bisnis yang membutuhkan layanan reparasi untuk peralatan audio profesional. Oleh karena itu, pemahaman mendalam terhadap preferensi pelanggan menjadi kunci untuk meningkatkan mutu layanan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan.

Berdasarkan hasil survei yang telah peneliti lakukan, diketahui ada beberapa

pesaing di industri jasa reparasi elektronik dan audio di daerah Pesanggaran. Berikut adalah beberapa temuan utama yang ditunjukkan pada tabel 1.

Tabel 1. Data Pesaing

No	Nama Pesaing	Jenis Jasa Utama	Wilayah Layanan	Keunggulan
1	Samsul Elektronik	Elektronik	Pesanggaran	Spare Part Lengkap
2	Duta Media	Elektronik	Pesanggaran	Layanan Berkualitas, Teknisi Berpengalaman
3	FN Audio	Audio Mobil	Pesanggaran	Layanan Darurat, Teknisi Ahli Audio
4	Eko Elektro	Elektronik	Pesanggaran - Siliragung	Garansi Reparasi, Spart Part Lengkap
5	Faris Audio	Audio	Pesanggaran	Layanan Berkualitas, Teknologi canggih

Oleh karena itu, di tengah persaingan ketat di industri jasa reparasi, perusahaan harus secara aktif terlibat dalam usaha berkelanjutan untuk meningkatkan mutu layanan dan memahami perubahan kebutuhan pelanggan. Maka, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menyusun *action plan* untuk memperbaiki kualitas layanan pada UD. MBS Audio. Penggunaan teknik analisis seperti Importance Performance Analysis (IPA) menjadi signifikan, karena dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang aspek- aspek yang dianggap penting oleh pelanggan serta sejauh mana perusahaan telah berhasil memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi tersebut.

Berdasarkan penelitian Rizqiyah, dkk (2021); Hermanto (2022) melakukan penelitian dengan metode yang sama yaitu dengan metode *Importance Performance Analysis*. Penelitian yang dilakukan pada aplikasi *Google Classroom* untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunaannya, metode ini memungkinkan untuk mengidentifikasi item-item yang perlu ditingkatkan dan serta yang perlu ditingkatkan (Rizqiyah et al., 2021). Dan penelitian yang dilakukan terhadap meningkatkan kepuasan dan

kepercayaan pelanggan serta mengurangi tingginya komplain pada UD Cemal Cemil. Dalam penelitiannya dapat disimpulkan bahwa metode ini dapat menemukan faktor ketidakpuasan pelanggan dan dapat mengidentifikasi faktor-faktor lainnya dari ketidakpuasan pelanggan. Sehingga, dengan merujuk pada penelitian sebelumnya yang mengenai penerapan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai solusi terhadap masalah, disarankan agar UD. MBS Audio memilih menggunakan metode ini untuk memahami kebutuhan pelanggan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Penelitian ini dilakukan di UD. MBS Audio yang beralamatkan Rt/Rw, 07/01 Mulyoasri-Sumbermulyo, Kecamatan Pesanggaran, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur. Peneliti memerlukan data primer dan sekunder. Berdasarkan cara memperoleh data yang digunakan meliputi:

Data Primer

Data primer merujuk pada informasi yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari objek penelitian. Pengumpulan data dilakukan secara langsung di lokasi yang menjadi fokus penelitian, melibatkan observasi dan pengumpulan data yang relevan dengan permasalahan penelitian. Metode ini diimplementasikan melalui langkah-langkah berikut:

1. Observasi:

Teknik pengumpulan data ini mengharuskan peneliti untuk secara teratur mengamati dan mencatat informasi mengenai objek penelitian. Pengamatan tersebut dijalankan di UD. MBS Audio Pesanggaran dengan tujuan menghimpun data mengenai perusahaan, melakukan evaluasi performa dengan fokus pada proses bisnis internal serta mengumpulkan informasi dan data terkait organisasi untuk keperluan penilaian kinerja.

2. Wawancara (Interview):

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data saat peneliti melakukan studi pendahuluan untuk mengidentifikasi

permasalahan yang perlu diteliti.

Wawancara juga berguna ketika peneliti ingin menentukan jumlah responden yang akan diikutsertakan dalam penelitian.

3. Kuesioner:

Peneliti akan mendistribusikan angket kepada para pelanggan yang sudah memanfaatkan layanan dari UD. MBS Audio Pesanggaran.

Tujuan penyebaran kuesioner adalah untuk menilai kinerja dan tingkat kepuasan pelanggan. Data yang diperoleh dari kuesioner akan digunakan untuk keperluan evaluasi.

Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada informasi yang tidak diperoleh secara langsung dari objek penelitian, tetapi merupakan hasil dari pengumpulan data oleh pihak lain. Sumber data ini berasal dari berbagai dokumen atau publikasi yang sudah ada, seperti buku, skripsi, jurnal, dan karya ilmiah. Secara spesifik, data sekunder yang berasal dari bagian dalam organisasi disebut sebagai data internal. Data internal mencakup informasi yang dikumpulkan di dalam perusahaan, institusi, atau organisasi yang sedang menjadi fokus penelitian.

Metode Analisis Data

Berikut adalah langkah-langkah dalam penelitian yang akan dijalankan:

1. Identifikasi variabel atau atribut yang akan dievaluasi menggunakan metode IPA. Misalnya, variabel yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, kinerja suatu produk, atau aspek-aspek tertentu dalam suatu perusahaan.
2. Membuat pertanyaan kuesioner untuk responden terkait kepentingan dan kepuasan mereka terhadap variabel-variabel yang telah diidentifikasi.
3. Penilaian Kepentingan dan Kinerja dengan membagikan kuesioner kepada responden untuk menilai kepentingan dan kepuasan dari masing-masing variabel atau atribut. Skala penilaian menggunakan skala Likert.
4. Menghitung skor IPA dengan mencari rata-rata skor kepuasan dan skor kepentingan untuk setiap variabel. Ini menghasilkan empat kuadran yaitu Kuadran I, Kuadran II, Kuadran III, dan Kuadran IV.
5. Menjelaskan hasil dari metode IPA untuk mengidentifikasi area-area yang perlu perhatian

lebih lanjut. Fokus pada variabel-variabel yang berada di Kuadran IV (tinggi dalam kepentingan, rendah dalam kepuasan) sebagai potensi area perbaikan atau pengembangan.

6. Memberikan rekomendasi atau implikasi dari hasil analisis IPA untuk membantu pengambilan keputusan atau tindakan yang dapat meningkatkan kinerja variabel atau atribut yang diidentifikasi.
7. Hasil disajikan dalam laporan dan presentasi. Evaluasi proses dilakukan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan, membentuk dasar revisi action plan untuk penelitian selanjutnya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

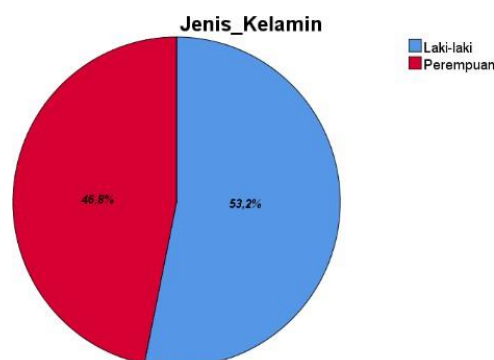
Data Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan di UD. MBS Audio Pesanggaran, Banyuwangi, pada bulan September 2023, sebagai langkah kunci dalam pengumpulan data untuk penelitian ini. Sebanyak 150 kuesioner disebarluaskan secara online kepada pelanggan melalui layanan pesan WhatsApp, menciptakan kesempatan untuk mendapatkan beragam tanggapan. Dalam periode tersebut, sebanyak 87 kuesioner berhasil diisi dan dikumpulkan kembali. Berikut adalah dimensi dan atribut dari pernyataan dalam angket tersebut :

Tabel 2. Dimensi dan Atribut Pernyataan

Kode	Indikator Pertanyaan
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	
P1	Ruangan dan Fasilitas yang disediakan pihak UD. MBS Audio sangat terjaga kebersihan dan kerapiannya
P2	Parkiran yang disediakan di UD. MBS Audio luas serta aman
P3	UD. MBS Audio memiliki peralatan yang lengkap di ruangan
Keandalan (<i>Reliability</i>)	
P4	UD. MBS Audio dapat menyelesaikan masalah pelanggan dengan cepat dan tepat
P5	UD. MBS Audio memiliki hasil servis yang memuaskan sesuai keinginan customer
P6	Penanganan service yang diberikan oleh staff UD. MBS Audio sangat terpercaya
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	

P7	Staff UD. MBS Audio mampu mendengarkan keluhan customer dengan baik
P8	Staff UD. MBS Auido mampu memberikan saran yang tepat kepada customer
P9	Staff UD. MBS Audio dapat memahami masalah customer dengan baik
Jaminan (Assurance)	
P10	UD. MBS Audio menyediakan garansi yang terjamin
P11	UD. MBS Audio memberikan pelayanan yang komunikatif dan solutif untuk customer
P12	Keahlian dalam memberikan pelayanan konsultasi yang cepat dan berkualitas
Perhatian (Emphty)	
P13	Staff UD MBS Audi mudah untuk dihubungi via sosmed maupun offline
P14	Staff UD. MBS Audio memberikan pelayanan konsultasi yang cepat tanggap
P15	Staff dapat menyampaikan solusi kepada customer dengan bahasa yang mudah dipahami



Ada tiga atribut karakteristik yang mengidentifikasi responden, melibatkan kriteria jenis kelamin, usia, dan alamat. Rincian lebih lanjut mengenai karakteristik tersebut dapat dilihat pada Gambar 1:

Gambar 1. Pie Chart Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan Gambar 1, terlihat mayoritas responden adalah perempuan, mencapai jumlah sebanyak 37 orang atau sekitar 46,8%, sementara 42 orang sisanya atau sekitar 53,2% merupakan responden berjenis kelamin laki-laki.

Untuk karakteristik usia dapat dilihat pada gambar 2:

Perhitungan Sampel

Untuk penelitian ini, dengan jumlah populasi sebanyak 300, digunakan rumus pengambilan sampel Amir D. Aczel, sebagaimana tercantum di bawah ini:

Untuk penelitian ini, dengan jumlah populasi sebanyak 300, digunakan rumus pengambilan sampel Amir D. Aczel, sebagaimana tercantum di bawah ini:

Untuk karakteristik usia dapat dilihat pada gambar 2:

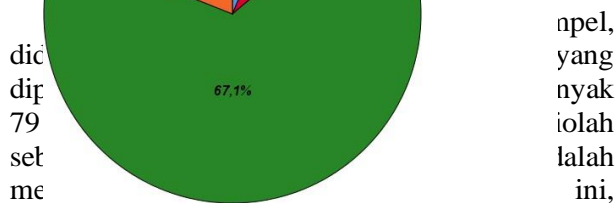
Untuk karakteristik usia dapat dilihat pada gambar 2:

Untuk karakteristik usia dapat dilihat pada gambar 2:

Untuk karakteristik usia dapat dilihat pada gambar 2:

Untuk karakteristik usia dapat dilihat pada gambar 2:

Untuk karakteristik usia dapat dilihat pada gambar 2:

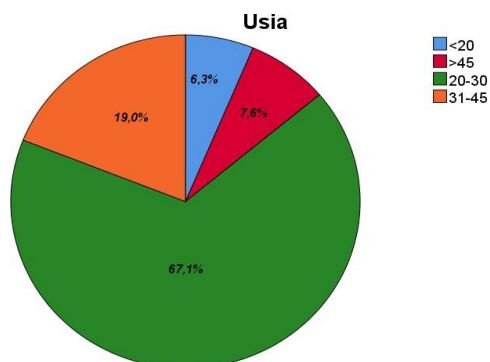


Gambar 2. Pie Chart Usia Responden

Dari gambar 2, terlihat bahwa berdasarkan rentang usia, ada 5 orang responden (6,3%) berusia kurang dari 20 tahun, diikuti oleh 53 orang (67,1%) dalam rentang usia 20-30 tahun. Selanjutnya, terdapat 15 orang (19%) responden berusia antara 31-45 tahun, dan 6 orang (7,6%)

responden berusia di atas 45 tahun.

Untuk karakteristik berdasarkan alamat:



Gambar 3. Pie Chart Alamat Responden

Dari ilustrasi pada Gambar 3 di atas, terlihat bahwa berdasarkan lokasi alamat, pengunjung terbanyak berasal dari wilayah Pesanggaran, mencapai 44 orang atau sekitar 55,7%. Diikuti oleh wilayah Siliragung dengan jumlah 14 orang atau sekitar 17,7%, dan wilayah Sumbermulyo yang diwakili oleh 3 orang atau sekitar 3,8%. Sementara itu, sebanyak 18 orang lainnya, atau sekitar 22,8%, berasal dari wilayah lainnya.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas dapat ditemukan pada tabel 3 :

Tabel 3. Uji Validitas

Kode Pernyataan	r hitung		r tabel	Keterangan
	Kepentingan	Kepuasan		
P1	0,572	0,576	0,1698	Valid
P2	0,420	0,420	0,1698	Valid
P3	0,630	0,430	0,1698	Valid
P4	0,375	0,239	0,1698	Valid
P5	0,347	0,384	0,1698	Valid
P6	0,493	0,407	0,1698	Valid
P7	0,465	0,287	0,1698	Valid
P8	0,555	0,603	0,1698	Valid
P9	0,606	0,571	0,1698	Valid
P10	0,589	0,246	0,1698	Valid
P11	0,608	0,571	0,1698	Valid
P12	0,500	0,532	0,1698	Valid
P13	0,502	0,554	0,1698	Valid
P14	0,448	0,462	0,1698	Valid
P15	0,409	0,454	0,1698	Valid

Sumber : olah data primer 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai r hitung untuk semua atribut melebihi nilai r tabel, menunjukkan bahwa indikator pernyataan dalam kuesioner tersebut dapat dianggap valid.

Selanjutnya, uji reliabilitas dilaksanakan untuk mengevaluasi konsistensi hasil pengukuran terhadap konsep pengukuran yang diterapkan. Melalui penggunaan metode Cronbach alpha, nilai reliabilitas suatu variabel diukur, dan dianggap reliabel jika nilai composite reliability > 0,6 dan nilai Cronbach Alpha > 0,60. Rincian hasil Uji Reliabilitas dapat ditemukan dalam Tabel 4.

Tabel 4. Uji Hasil Reliabilitas Kepentingan dan Kepuasan

Kode Pernyataan	Cronbach's Alpha if Item Deleted (Kepentingan)	Cronbach's Alpha if Item Deleted (Kepuasan)	Keterangan
P1	0,850	0,809	Reliabel
P2	0,858	0,820	Reliabel
P3	0,847	0,819	Reliabel
P4	0,860	0,830	Reliabel
P5	0,861	0,822	Reliabel
P6	0,854	0,820	Reliabel
P7	0,855	0,829	Reliabel
P8	0,851	0,808	Reliabel
P9	0,848	0,810	Reliabel
P10	0,849	0,830	Reliabel
P11	0,848	0,811	Reliabel
P12	0,854	0,813	Reliabel
P13	0,853	0,810	Reliabel
P14	0,856	0,817	Reliabel
P15	0,858	0,818	Reliabel

Sumber : Olah data primer 2023

Hasil Importance Performance Analysis (IPA)

Penghitungan tersebut akan direpresentasikan dalam sebuah diagram kartesius, di mana setiap atribut akan ditempatkan berdasarkan skor rata-rata. Evaluasi ini dapat dipelajari lebih lanjut dalam Tabel 5 berikut:

Tabel 5. Rata-rata Kepentingan dan Kepuasan

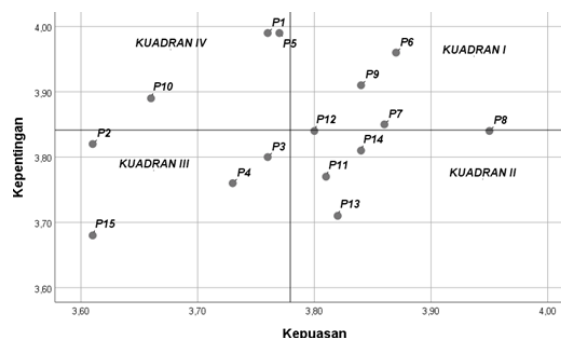
\bar{x}

Variabel	Kepentingan	Kepuasan
P1	3,86	3,30
P2	3,75	3,49
P3	3,73	3,51
P4	3,76	3,62
P5	3,73	3,56
P6	3,81	3,37
P7	3,68	3,61
P8	3,71	3,52
P9	3,82	3,78
P10	3,58	3,91
P11	3,70	3,68
P12	3,71	3,70
P13	3,65	3,77
P14	3,72	3,66
P15	3,61	3,46
Rata-rata X, Y	3,84	3,78

Sumber : Olah data primer (2023)

Dari informasi yang tertera pada tabel di atas, terlihat bahwa atribut Kebersihan dan Kerapihan Ruangan memperoleh rata-rata tingkat kepentingan tertinggi sebesar 3,86. Kebersihan dan kerapihan ruangan dianggap sangat penting karena berdampak positif pada kenyamanan penggunaan ruangan dan menciptakan lingkungan yang menyenangkan. Oleh karena itu, perhatian khusus terhadap kebersihan dan kerapihan ruangan sangat diperlukan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna ruangan.

Berdasarkan hasil perhitungan dalam Tabel 5, selanjutnya akan dibuat diagram untuk memvisualisasikan rata-rata tingkat kepuasan (x) dan tingkat kepentingan (y). Garis pembagi kuadran dalam diagram ini akan ditentukan oleh rata-rata tingkat kepuasan (x) sebesar 3,84 dan rata-rata total tingkat kepentingan (y) sebesar 3,78. Harapannya, diagram IPA ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang hubungan antara kepuasan dan kepentingan terhadap atribut-atribut yang dinilai. Untuk melihat gambaran visual dari diagram IPA, dapat ditemukan pada Gambar 4:



Gambar 4. Hasil Diagram IPA

Dari gambar di atas dapat disimpulkan bahwa:

a. Kuadran IV (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang berada di Kuadran IV, yang dinilai sebagai sangat penting oleh pelanggan, memerlukan fokus khusus karena kinerjanya belum mencapai tingkat kepuasan yang optimal. Atribut-atribut yang termasuk dalam Kuadran IV mencakup:

P1: Ruang dan Fasilitas yang disediakan pihak UD. MBS Audio sangat terjaga kebersihan dan kerapiannya

P5: UD. MBS Audio memiliki hasil servis yang memuaskan sesuai keinginan customer

P10: UD. MBS Audio menyediakan garansi yang terjamin

b. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut yang terletak dalam kuadran ini menarik perhatian karena, meskipun dianggap kurang signifikan, pengaruhnya terhadap keuntungan yang dirasakan oleh pelanggan dianggap cukup rendah. Atribut-atribut tersebut mencakup :

P2: Parkiran yang disediakan di UD. MBS Audio luas serta aman P3 :UD. MBS Audio memiliki peralatan yang lengkap di ruangan

P4: UD. MBS Audio dapat menyelesaikan masalah pelanggan dengan cepat dan tepat P15: Staff dapat menyampaikan solusi kepada customer dengan bahasa yang mudah dipahami.

c. Kuadran II (Prioritas Berlebihan)

Atribut yang berada di kuadran ini memiliki potensi untuk dikurangi guna meningkatkan efisiensi perusahaan, baik

dari segi tenaga kerja maupun biaya. Dengan mengidentifikasi atribut-atribut yang dianggap berlebihan oleh pelanggan, perusahaan dapat mengalokasikan upaya mereka pada aspek-aspek yang lebih krusial dan memberikan nilai tambah yang lebih besar kepada pelanggan. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini melibatkan :

P11: UD. MBS Audio memberikan pelayanan yang komunikatif dan solutif untuk customer

P13: Staff UD MBS Audi mudah untuk dihubungi via sosmed maupun offline

P14: Staff UD. MBS Audio memberikan pelayanan konsultasi yang cepat tanggap.

4. KESIMPULAN

Hasil evaluasi mendalam terhadap kualitas pelayanannya, yang telah dikelompokkan dalam empat kuadran berdasarkan metode Importance Performance Analysis (IPA). Atribut dalam Kuadran IV (Prioritas Utama) menunjukkan bahwa meskipun dianggap penting oleh pelanggan, kinerjanya belum memuaskan. Fokus utama perusahaan seharusnya berada pada upaya perbaikan yang berkelanjutan untuk meningkatkan performa atribut tersebut, seperti Ruang dan Fasilitas yang disediakan pihak UD. MBS Audio sangat terjaga kebersihan dan kerapiannya, UD. MBS Audio memiliki hasil servis yang memuaskan sesuai keinginan customer, UD. MBS Audio menyediakan garansi yang terjamin.

Metode IPA memberikan arahan yang jelas mengenai prioritas perbaikan. Atribut di Kuadran III (Prioritas Rendah) memerlukan pertimbangan cermat sebelum tindakan perbaikan dilakukan, sementara atribut di Kuadran II (Berlebihan) mungkin dapat dikurangi untuk meningkatkan efisiensi perusahaan. Action plan yang dibuat harus mencakup analisis mendalam terhadap penyebab ketidakpuasan pelanggan, dan implementasi perubahan yang relevan untuk meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

Penting bagi UD. MBS Audio untuk mempertahankan keunggulan di Kuadran I (Pertahankan Prestasi) dengan menjaga konsistensi dalam kualitas dan pelayanan yang telah sesuai dengan harapan pelanggan. Fokus pada atribut seperti Penanganan service yang diberikan oleh staff UD. MBS Audio sangat terpercaya, Staff UD. MBS Audio mampu mendengarkan keluhan customer dengan baik, Staff UD. MBS Audio mampu memberikan saran yang tepat kepada customer, Staff UD. MBS Audio dapat memahami masalah customer dengan baik, Keahlian dalam memberikan pelayanan

konsultasi yang cepat dan berkualitas akan membantu membangun reputasi positif dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

5. REFERENSI

- [1] Along, A. (2020). *Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak*. 6(1), 94–99.
- [2] Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
- [3] Fajarini, P. A. (2019). *Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality Dan Pendekatan Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus : Lynn Hotel Yogyakarta)*. Universitas Islam Indonesia.
- [4] Fatmawati, N. (2022). *Mengenal Lebih Dekat Kebutuhan Pengguna Layanantle*. Djkn.Kemenkeu.Go.Id.
- [5] Hermanto, H. (2022). Meningkatkan Kepuasan Serta Kepercayaan Pelanggan Dan Mengurangi Tingginya Komplain Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Locus Penelitian Dan Pengabdian*, 1(9), 757–763.
<https://doi.org/10.58344/locus.v1i9.740>
- [6] Indrayana, M., Kelik Fajar Kusuma, & Jono. (2022). Perbaikan Kualitas Pelayanan Hotel Kartika Chandra dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, 4(2), 63–79.
<https://doi.org/10.37631/jri.v4i2.712>
- [7] Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2020). Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon. *Jurnal Digit*, 9(2), 167.
<https://doi.org/10.51920/jd.v9i2.117>
- [8] Nagara, A. O. A., & Emaputra, A. (2022). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Barbershop dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus XYZ Barbershop. *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, 2(2714–8882).
- [9] Pratiwi, I. W. (2018). IMPLEMENTASI IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA): ANALISIS

- PREFERENSI KONSUMEN MUDA MIE SETAN MALANG (Studi Kasus Pada Konsumen Muda Mie Setan di Kota Malang). In *New England Journal of Medicine* (Vol. 372, Issue 2, pp. 2499–2508).
- [10] Purwasih, R., Aden, A., & Arofah, I. (2022). Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *MathVision : Jurnal Matematika*, 4(1), 7–10. <https://doi.org/10.55719/mv.v4i1.308>
- [11] Rizqiyah, P. E., Subagio, R. T., & Putri, T. E. (2021). Penerapan Metode IPA dan PGCV untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen Coffee Shop. 11(September), 137–151. <https://doi.org/10.34010/jati.v11i2>
- [12] Saputra, B., & Savitri, D. (2020). Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Untuk Menganalisis Kinerja Suroboyo Bus Sebagai Moda Transportasi Umum Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna. 8(3).
- [13] Siregar, M. S. A. (2022). Analisa Kualitas Pelayanan menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Factory Jurnal Industri, Manajemen Dan Rekayasa Sistem Industri*, 1(1), 33–38. <https://doi.org/10.56211/factory.v1i1.111>
- [14] Sitohang, J. N. (2023). Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Coffee Shop Teduh Tera Medan. Universitas Medan Area.
- [15] Taflikhati, M. N., & Canta, D. S. (2022). Penerapan Metode Importance Performance Analysis untuk Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Google Classroom. *Jurnal Sosial Teknologi*, 2(4), 361–369. <https://doi.org/10.59188/journalsostech.v2i4.327>
- [16] Tianto, T. A., Pujiyanto, E., & Rochman, T. (2022). Penentuan Prioritas Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Pengguna Aplikasi Ruanguru Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Performa: Media Ilmiah Teknik Industri*, 21(2), 130. <https://doi.org/10.20961/performa.21.2.53595>