



Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Dengan Metode Servqual dan Peningkatan Performa Dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada PT. Dinamik Capella Nusantara - Sukaramai

M Ikhsan Rizal Handani¹, Sumijan², Masriadi³

Sistem Informasi, Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang, Indonesia
ikhsanrizal179@gmail.com

Abstract

Service quality must be increased to increase customer satisfaction. Customer satisfaction is the level of customer feelings in expressing the results of a comparison of the customer's perceived and expected performance. Customer satisfaction can be measured by using the IPA (Importance Performance Analysis) method, by comparing perceptions of service performance by customers and service expectations by customers. In this study the author will design a web-based system using the IPA and Servqual methods. The results of this study are expected to help stakeholders in evaluating service attributes and maintaining their performance.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, IPA, Servqual, PHP.

Abstrak

Kualitas pelayanan harus ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan dalam menyatakan hasil perbandingan atas kinerja yang dirasakan pelanggan dan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan cara menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), dengan membandingkan persepsi kinerja layanan oleh pelanggan dan harapan layanan oleh pelanggan. Pada penelitian ini penulis akan merancang sistem yang berbasis web dengan menggunakan metode IPA dan Servqual. Hasil penelitian ini semoga dapat membantu stakeholder dalam mengevaluasi atribut pelayanan dan mempertahankan kinerjanya.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, IPA, Servqual, IPA

2022 Senatkom

1. Pendahuluan

PT. Capella Dinamik Nusantara merupakan sebuah instansi yang bergerak melalui jaringan dealer Sepeda Motor Honda. Dialer ini tersebar di daerah-daerah riau termasuk dealer di daerah saya yaitu Desa Sukaramai. Selain penjualan motor bermerk honda, dealer juga menyediakan layanan servis sepeda motor bermerk honda. Jadi, kualitas layanan sangat penting untuk menjalankan dealer ini untuk menjaga citra baik PT. Capella Dinamik Nusantara dimata pelanggan.

Penelitian ini perlu dilakukan karena, kualitas pelayanan yang menjadi poin utama dalam Dialer Motor Honda ini untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga dapat kesetiaan pelanggan [1]. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam waktu yang panjang, ikatan seperti ini seharusnya bisa membuat perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan seorang pelanggan.

Kualitas layanan merupakan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, produksi, dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tersebut dapat digunakan

memenuhi harapan pelanggan atau konsumen [2]. Ada 5 dimensi kualitas layanan, yaitu reabilitas, responsivitas, jaminan (assurance), empati, dan bukti fisik (tangible) [3].

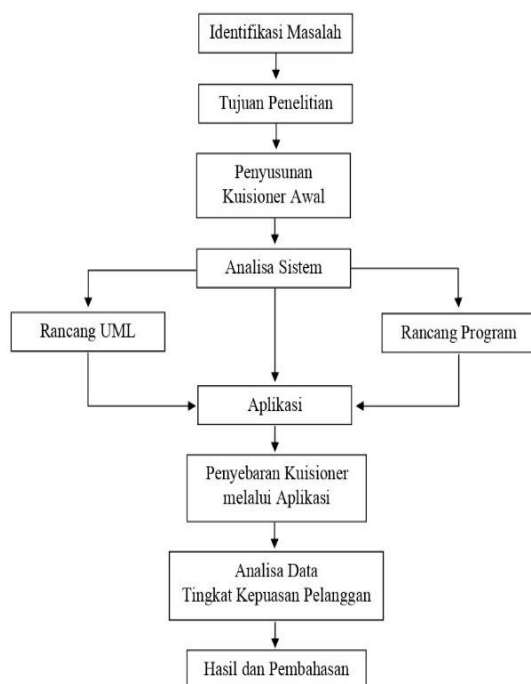
Kualitas pelayanan harus ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan dalam menyatakan hasil perbandingan atas kinerja yang dirasakan pelanggan dan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan cara menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), dengan membandingkan persepsi kinerja layanan oleh pelanggan dan harapan layanan oleh pelanggan [4].

Metode yang digunakan untuk menganalisa kepuasan pelanggan, yaitu dengan Metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) dan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan sebuah metode analisis yang digunakan untuk melakukan identifikasi faktor-faktor kinerja penting yang harus diperhatikan dan ditunjukkan oleh perusahaan dalam memenuhi kepuasan pelanggan [5]. Singkatnya Metode ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan cara mengukur tingkat kepentingan/harapan dan tingkat kepuasan/kinerja [6]. Tingkat kepentingan merupakan

seberapa penting atribut pelayanan perusahaan bagi pelanggan, sedangkan tingkat kepuasan adalah kinerja yang dilakukan perusahaan yang dirasakan oleh pelanggan. Dilakukan analisa tersebut supaya dapat membantu pemilik untuk mengevaluasi jika memang performa pelayanan berjalan kurang baik dan akan mempertahankan performa pelayanan jika memang mendapatkan feedback yang positif. Hal ini sesuai dengan tujuan pemilik untuk menjaga citra yang baik di mata pelanggan. Maka salah satu tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui kualitas pelayanan yang ada pada objek penelitian ditinjau dari kesenjangan antara kepuasan dan kepentingan pelanggan dan mengetahui layanan dengan nilai terendah yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya.

2. Metodologi Penelitian

Agar langkah-langkah yang diambil penulis dalam perancangan ini tidak melenceng dari pokok pembahasan. maka urutan langkah-langkah penelitian akan dibuat secara sistematis sehingga dapat dijadikan pedoman yang jelas. Adapun kerangka penelitian yang dilakukan dalam penelitian yang akan diuraikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Pada tahapan penelitian ini menjelaskan bagaimana langkah-langkah dalam melakukan penelitian agar memudahkan dalam pembuatan penelitian.

Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan langkah yang diambil peneliti diawal riset. Peneliti melakukan identifikasi masalah dengan menjelaskan permasalahan apa yang ditemukan dalam pengolahan data, bagaimana masalah

tersebut diukur dan dihubungkan dengan prosedur penelitian.

Penelitian Pendahuluan

Penelitian pendahuluan merupakan langkah pertama dalam melakukan penelitian. Penelitian dilakukan pada Dialer Motor Honda Capella Sukaramai. Bertujuan untuk melakukan analisa tentang kepuasan pelanggan. Sebagai bahan referensi penelitian, peneliti banyak membaca buku, jurnal, literatur lainnya yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan serta mendatangi tempat objek penelitian.

Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data-data dikumpulkan dari berbagai sumber dengan melakukan pencarian referensi seperti buku-buku, karya-karya ilmiah maupun jurnal, baik yang ada dipustaka maupun yang ada di internet yang berhubungan dengan penelitian. Data juga didapat dari studi lapangan dengan melakukan observasi maupun wawancara secara langsung.

Analisa Sistem

Berdasarkan penelitian pendahuluan diatas, maka dilakukan analisa data dan analisa sistem yang bertujuan untuk mematangkan apa yang sudah direncanakan dan juga untuk meminimalisir terjadinya masalah. Tahapan analisis sistem merupakan dasar dalam merancang dan merencanakan sistem yang akan dibuat, analisa sistem dilakukan untuk mengetahui apa saja yang dibutuhkan oleh sistem. Analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Service Quality* (Servqual).

Rancang UML

Dalam perancangan sistem dilakukan pemodelan berorientasi objek dengan mendesain *Unified Modelling Language* (UML). Pada tahap ini dilakukan pengumpulan fakta-fakta yang mendukung perancangan sistem. *Unified Modelling Language* akan digunakan sebagai alat dalam menjelaskan analisa program.

Rancang Aplikasi

Perancangan aplikasi yang dirancang ini dapat digunakan sebagai media untuk pelanggan menjawab kuisioner kepuasan pelanggan dan juga digunakan sebagai analisa jawaban pelanggan yang sudah masuk.

Implementasi

Implementasi merupakan tahapan penerapan sistem setelah sistem yang dirancang sebelumnya telah siap untuk dioperasikan. Implementasi dilakukan untuk mengkonfirmasi hasil dari perancangan sistem, sehingga pengguna dapat memberi *feedback* terhadap pengembangan sistem

Pengujian

Pada tahap pengujian ini dilakukan pemantauan atau kegunaan atau fungsi dari sistem yang telah dibuat tersebut dimana nantinya akan dilakukan audit sistem secara berkala.

3. Hasil dan Pembahasan

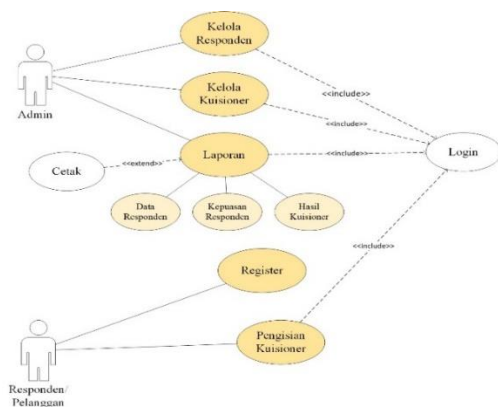
3.1 Analisa Sistem Yang Akan Berjalan

Aliran sistem sedang berjalan merupakan suatu gambaran yang memperlihatkan aliran data dan proses yang terjadi dalam sistem yang sedang berjalan, serta dari mana suatu data berhasil, kepada diberikan, dan bagaimana melakukan pengolahan data. Dengan adanya gambaran dari aliran sitem yang sedang berjalan ini akan lebih mempermudah dalam melakukan tahap analisa dari sitem yang sedang berjalan.

Sistem yang akan berjalan untuk menganalisis kepuasan pelanggan ialah menggunakan sistem informasi sebagai pengganti kertas dalam pengisian kuisisionernya. Pertanyaan responden akan diinput oleh admin di bagian halaman admin. Pelanggan dalam pengisian kuisioernya akan mengakses halaman khusus responden dan jawaban responden ini akan masuk ke sistem admin.

3.2 Analisa Sistem baru

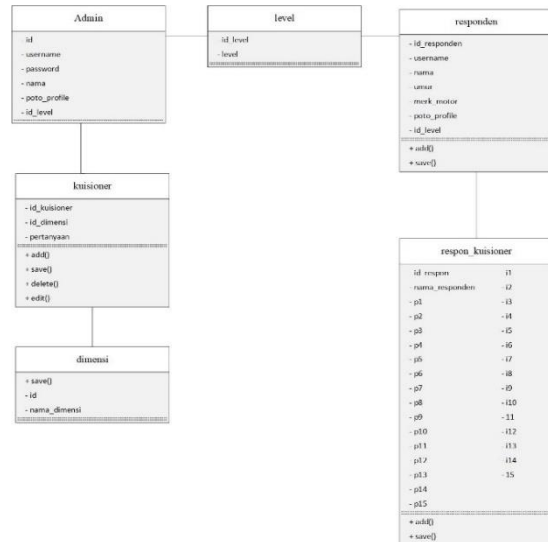
Dilakukan analisa sistem supaya dapat memberi kemudahan pada saat perancangan dan pembangunan terhadap sistem yang akan dibangun. Perancangan sistem merupakan aktivitas merancang atau mendesain yang didalamnya terdapat langkah-langkah atau prosedur operasional dalam pemrosesan pengolahan data dan prosedur yang mendukung operasi sistem. Untuk menggambarkan prosedur dari sistem yang akan berjalan dapat dilihat dari perancangan UML berikut. Use Case Diagram. Model Use Case berfungsi untuk menggambarkan kebutuhan fungsional dan menggambarkan kelakuan (*behavior*) sistem yang akan dibuat serta mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem yang akan dibuat. Use case diagram pada sistem ini dapat dilihat pada Gambar 2,



Gambar 2. Use Case Diagram

Class Diagram

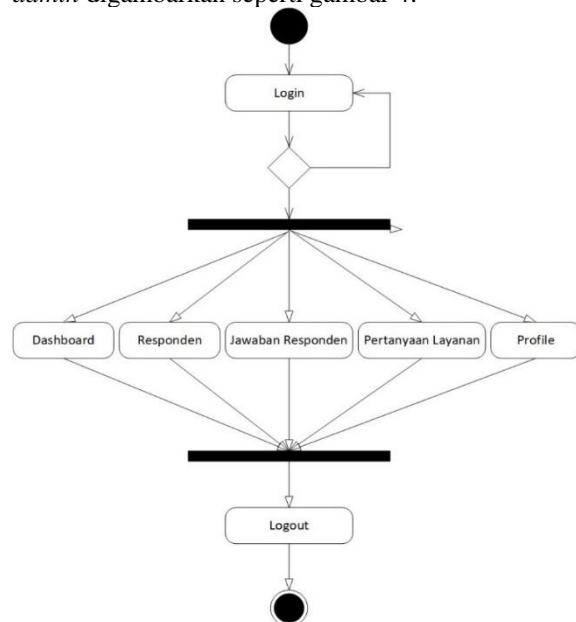
Class diagram berfungsi untuk menjelaskan tipe dari objek sistem dan hubungannya dengan objek yang lain. Semua proses yang dilakukan aktor terhadap aplikasi akan didefinisikan dengan menggunakan *class diagram*. Masing-masing *class* memiliki atribut dan metode/fungsi nya sendiri sesuai proses yang terjadi. Gambaran tentang class diagram sistem dapat kita lihat pada Gambar 3 dibawah ini:



Gambar 3. Class Diagram

Activiy Diagram Admin

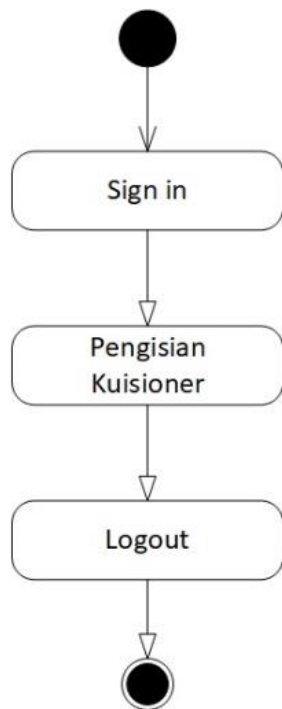
Pada *activity diagram* ini menggambarkan segala aktifitas yang dilakukan oleh admin dalam sistem, dari awal login sampai mengelola data. Admin akan dapat melihat hasil dari jawaban responden. *Activity diagram admin* digambarkan seperti gambar 4.



Gambar 4. Activity Diagram Admin

Activity Diagram Responden

Activity diagram responden menggambarkan aktifitas yang dilakukan responden di dalam sistem. kegiatan yang dilakukan hanya mengisi kuisioer sehingga data nya akan tersimpan di database. Gambar activity diagram responden dapat dilihat pada gambar 5 dibawah ini.

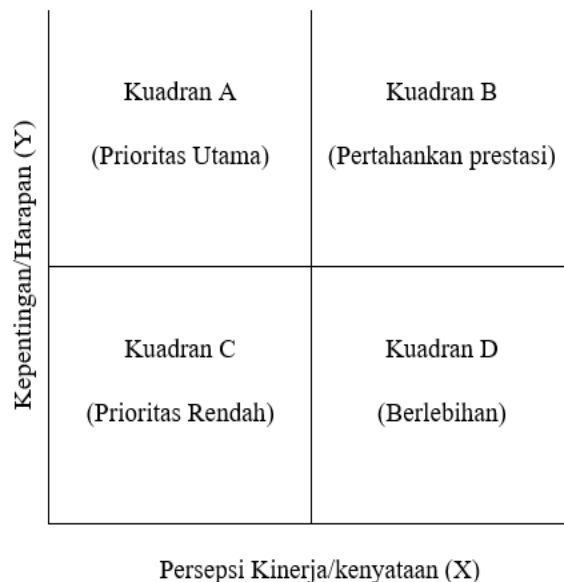


Gambar 5. Activity Diagram

3.3 Implementasi Metode IPA dan Servqual

Metode *Importance Performance Analysis* bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi pelanggan dan prioritas apa yang didahulukan untuk peningkatan kualitas jasa/layanan. Metode IPA berfungsi untuk menampilkan informasi yang berkaitan dengan faktor pelayanan yang menurut pelanggan sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan dan faktor pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan [7]. Tujuan analisis IPA yaitu untuk mengidentifikasi atribut kepentingan layanan kinerja di Dialer Motor Honda Capella berada pada kuadran A,B,C atau D dalam diagram kartesius.

Model *Servqual* ini mengukur kualitas secara kuantitatif dalam bentuk kuisisioner yang mengandung lima dimensi *Servqual*, yaitu *Tangibles* (penampilan unsur fisik), *Reliability* (kinerja yang dapat diandalkan dan akurat), *Responsiveness* (kecepatan dan kegunaan), *Assurance* (kredibilitas, keamanan, kompetensi dan kesopana), dan *Emphaty* (akses mudah, komunikasi dan pemahaman yang baik) [8].



Gambar 6. Kuadran Diagram Kartesius

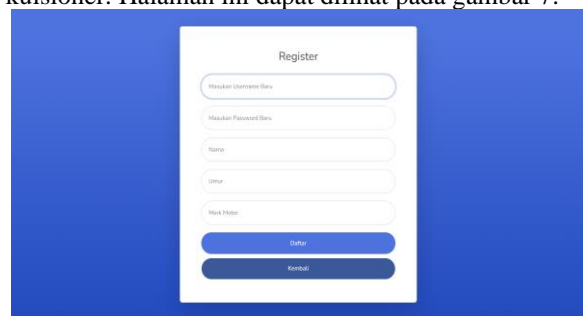
- Kuadran A, Tingkat kepentingan dari pelanggan pada atribut layanan tinggi, namun kinerja perusahaan rendah.
- Kuadran B, Tingkat kepentingan dari pelanggan pada atribut layanan tinggi dan kinerja perusahaan juga tinggi.
- Kuadran C, Tingkat kepentingan dari pelanggan pada atribut layanan dan kinerja perusahaan rendah.
- Kuadran D, Tingkat kepentingan dari pelanggan pada atribut layanan rendah tetapi kinerja perusahaan tinggi.

3.5 Pengujian Sistem

Uji coba terhadap sistem dilakukan untuk mengetahui sejauh mana sistem yang telah dirancang dapat mengatasi masalah dan juga untuk mengetahui hubungan antar komponen sistem.

- Tampilan Halaman Registrasi Responden

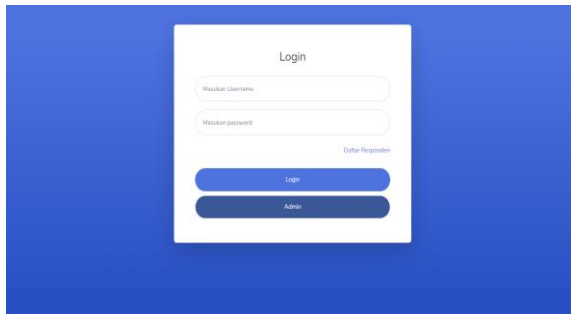
Berikut adalah halaman untuk registrasi bagi responden. Pelanggan atau responden harus daftar pada halaman web terlebih dahulu untuk bisa mengikuti kuisisioner. Halaman ini dapat dilihat pada gambar 7.



Gambar 8. Halaman Register Responden

b. Tampilan Halaman Login

Berikut adalah form login yang digunakan responden dan admin untuk akses ke sistem dengan menginputkan username dan password. Tampilan form login dapat dilihat pada gambar 9.



Gambar 9. Halaman Register Responden

c. Halaman Pengisian Kuisisioner Responden

Halaman ini berada pada halaman khusus responden. Responden mengisi kuisisioner di form ini. Setelah responden selesai mengisi kuisisionernya. Form pengisian kuisisioner dapat dilihat pada gambar 10.



Gambar 10. Form Pengisian Kuisisioner

d. Halaman Hasil Dimensi Layanan

Halaman ini merupakan tampilan dari Hasil kepuasan dari masing- masing Dimensi Layanan yang sudah diproses. Halaman ini dapat dilihat pada gambar 11.



Gambar 11. Hasil Dimensi Layanan

e. Halaman Hasil Kepuasan Pelanggan

Halaman ini memperlihatkan hasil dari puas atau tidak puasnya pelanggan atau hasil dari jawaban per responden yang telah diisi. Halaman ini dapat dilihat pada gambar 12.

No	Nama Responden	Hasil	Keterangan	Action
1	Iwan	86,67	Sangat Puas	Detail
2	Ega Putra	75	Puas	Detail
3	Wili	71,67	Puas	Detail
4	Sudarno	86,67	Sangat Puas	Detail
5	Yul Andayani	86,67	Sangat Puas	Detail
6	Pudji Handayani	78,33	Puas	Detail
7	Legisni	80	Puas	Detail
8	Suwarno	80	Puas	Detail
9	Chanda	73,33	Puas	Detail

Gambar 12. Halaman Kepuasan Per Responden

f. Halaman Hasil Kuisisioner

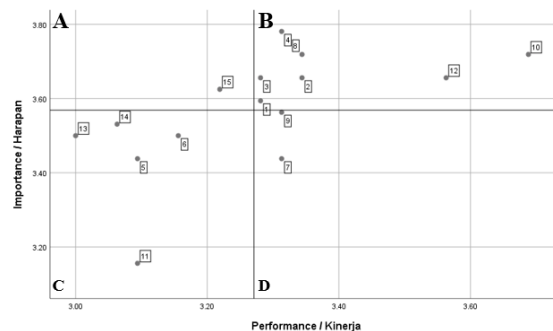
Tampilan ini memperlihatkan jawaban-jawaban dari responden yang sudah mengisi kuisisioner. Halaman ini dapat dilihat pada gambar 13.

No	Nama Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	Iwan	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
2	Ega Putra	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2
3	Wili	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2
4	Sudarno	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
5	Yul Andayani	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	2	3	3
6	Pudji Handayani	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	2	2	4
7	Legisni	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	Suwarno	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4
9	Chanda	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3

Gambar 13. Halaman Kepuasan Per Responden

3.6 Pengambilan Keputusan IPA

Pengambilan keputusan dengan Metode IPA dilakukan dengan menggunakan grafik yaitu Diagram Kartesius yang akan menggambarkan kuadran dari masing-masing atribut pertanyaan. Diagram kartesius didapat setelah melakukan analisa, maka grafik yang ditampilkan seperti Gambar 8 berikut.



Gambar 8. Diagram Kartesius

Keterangan :

Pada gambar diatas terdapat angka-angka yang merupakan butir-butir atribut pertanyaan pada kuisioner.

- a) Kuadran A yang merupakan prioritas tinggi, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi dalam kenyataannya atribut-atribut ini belum sesuai dengan yang diharapkan (tingkat kepuasan pelanggan masih sangat rendah). Atribut yang termasuk kedalam kuadran ini merupakan atribut pada butir 15 yaitu:
 1. Peralatan dan Perlengkapan servis termasuk suku cadang yang tersedia lengkap dan sesuai kebutuhan pelanggan
- b) Kuadran B yang di pertahankan, wilayah yang memuat atribut- atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan atribut-atribut yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasan relatifnya lebih tinggi. Atribut yang termasuk kedalam kuadran ini adalah atribut pada butir 1, 2, 3, 4, 8, 10 dan 12, yaitu:
 1. Dealer Motor Honda Capella Sukaramai tepat waktu dalam pelayanannya.
 2. Dealer Motor Honda Capella Sukaramai cepat dalam pelayanannya.
 3. Karyawan Dealer Motor Honda Capella menunjukkan minat dalam permasalahan saya.
 4. Prosedur pelayanan Dealer Motor Honda Capella Sukaramai sangat mudah .
 5. Karyawan Dealer Motor Honda Capella Sukaramai memberikan pelayanan yang ramah/murah senyum dan sopan.
 6. Pelayanan Dealer Motor Motor Honda Capella Sukaramai tidak membedakan status dalam melayani konsumen.
 7. Karyawan berpenampilan rapi dan sopan.
- c) Kuadran C yang merupakan prioritas rendah, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya kurang istimewa. Atribut yang termasuk kedalam kuadran ini adalah atribut pada butir 5, 6, 11, 13 dan 14 yaitu:
 1. Mekanik cepat tanggap dalam melayani keluhan motor konsumen.
 2. Kecakapan (skill) mekanik Dealer Motor Honda Capella dalam melakukan perbaikan.

3. Karyawan Dealer Motor Honda Capella Sukaramai mampu melakukan komunikasi yang efektif dengan konsumen.
 4. Kebersihan dan Kerapian ruangan secara umum.
 5. Tersedianya ruang tunggu yang nyaman.
- d) Kuadran D yang berlebihan, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dirasakan sangat puas oleh pelanggan sedangkan tingkat harapan kurang. Jadi, untuk kasus dialer capella sebaiknya kinerja dipertahankan. Atribut yang termasuk kedalam kuadran ini adalah atribut pada butir 7 dan 9, yaitu:
1. Tanggung jawab mekanik terhadap keamanan hasil servis kendaraan sangat tinggi.
 2. Karyawan memberikan kesan yang baik kepada konsumen.

4. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diurai pada bab-bab sebelumnya, dengan melakukan penelitian dan analisa dengan menggunakan metode penelitian, maka dapat diambil kesimpulan untuk membantu meningkatkan atau mempertahankan kualitas pelayanan itu sendiri. Adapun sebagai berikut:

1. Untuk hasil kepuasan masing-masing pelanggan atau responden menghasilkan output sangat puas dan puas. Jadi terbilang bahwa pelanggan merasa kinerja pada perusahaan sangat baik.
2. Berdasarkan hasil skor analisis metode IPA yang selanjutnya dibuat diagram kartesius bahwa, ada 7 butir atribut yang dapat dipertahankan performanya yaitu: A1, A2, A4, A8, A10, A12.
3. Atribut pelayanan yang harus lebih diperhatikan atau ditingkatkan yaitu peralatan dan perlengkapan servis termasuk suku cadang yang tersedia lengkap dan dan sesuai kebutuhan pelanggan (A15). Pelanggan merasa kurang puas pada atribut pelayanan satu ini.

Daftar Rujukan

- [1] Jazuli, Muhammad, Didi Samanhudi, and Handoyo Handoyo. "Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode service quality (Servqual) dan importance performance analysis (IPA) PT. XYZ." *JUMINTEN* 1.1 (2020): 67-75.
- [2] Syahputra, Hadi, Agung Ramadhanu, and Ramdani Bayuputra. "Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 1.4 (2020): 334-340.
- [3] Jufriyanto, Moh. "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Shelter." *Matrik: Jurnal Manajemen dan Teknik Industri Produksi* 20.2 (2020): 79-90.
- [4] Antoro, Tri Yuni, and Achmad Lutfi. "Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan pada Organisasi

- Sektor Publik Menggunakan Metode Servqual dan IPA." *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia* 7.5 (2022): 5278-5294.
- [5] Sudrajad, J. S., and Nur Rahma Andayani. "Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan di PT Ramajaya Copier." *Journal of Applied Business Administration* 3.1 (2019): 119-131.
- [6] Ramadhanti, Ervina, and Novi Marlina. "Analisis strategi kualitas layanan menggunakan metode importance-performance analysis (ipa)." *Forum Ekonomi*. Vol. 23. No. 3. 2021.
- [7] Nauli, Kezia Grace. *Analisis Aplikasi Reddoorz Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual dan IPA (Importance Performance Analysis)*. Diss. UNIVERSITAS BAKRIE, 2020.
- [8] Astuti, Endah. "Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan pada Pt Automobil Jaya Mandiri Wuling di Surakarta." *Jurnal Ilmiah Edunomika* 3.02 (2019).
- [9] NESTARY, NERY. "Perancangan sistem informasi penjualan pada toko Stock Point Lily berbasis PHP MySQL." *Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis* 11.1 (2020): 2320-2337.
- [10] Saputra, Arie, and Sofiyannurriyanti Sofiyannurriyanti. "Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi dengan Metode Servqual dan Data Envelopment Analysis (DEA) di Kota Meulaboh." *Jurnal Sistem Teknik Industri* 23.1 (2021): 82-96.
- [11] Dewa, Chriswardana Bayu, and Lina Ayu Safitri. "Analisa pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan ovo pada masa physical distancing." *ASSET: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 3.1 (2020).
- [12] Wati, Ade Sukma. "Analisa Kepuasan Pengguna Sistem Pembayaran Pada Kantor X di Kota Palembang dengan menggunakan metode Webqual 4.0." (2021): 1-6.
- [13] Hendrawan, Jodi, Ika Devi Perwitasari, and Muthia Ramadhani. "Rancang Bangun Sistem Informasi UKM Panca Budi Berbasis Website." *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science* 3.1 (2020): 18-24.
- [14] Wilujeng, Fuji Rahayu, and Glisina Dwinoor Rembulan. "Perancangan Model Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Quality Function Deployment (QFD)." *Jurnal Intech* 5.2 (2019): 43-50.
- [15] Ayu, Fitri, and Wahyuni Sholeha. "Rancang bangun sistem informasi penjadwalan mata pelajaran berbasis web pada smart center pekanbaru." *Jurnal Intra Tech* 3.1 (2019): 38-48.
- [16] Hermanto and Ikhsan Firmansyah. "Rancang Bangun Sistem Perpustakaan Berbasis Web Support Qr-Code." *Explore: Jurnal Sistem Informasi dan Telematika (Telekomunikasi, Multimedia dan Informatika)* 11.2 (2020): 134-140.
- [17] Chandra, T., and D. Novia. "Analysis Of Service Quality And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (CSI) And Importance Performance Analysis (IPA) Method In "Jakarta" Optical Pekanbaru." *Jurnal Ilmiah Manajemen* 7.2 (2019): 125-139.
- [18] Veza, Okta, and Nunik Hernuning. "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Online Shop Gic." *Jurnal Industri Kreatif (JIK)* 4.01 (2020): 37-44.
- [19] Wijaya, Roni. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Peningkatan Performa Pelayanan dengan Importance-Performance Analysis (ipa) di cv. Erdy service surabaya. Diss. Universitas 17 Agustus 1945, 2018.
- [20] Immanuel, Gracecilla Aprillia, and Rudy Setiawan. "Implementasi Metode Importance Performance Analysis untuk Pengukuran kualitas Sistem Informasi Akademik." *Kurawal-Jurnal Teknologi, Informasi dan Industri* 3.2 (2020): 181-190.