



# Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode IPA dan CSI

Anna Maria<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Akademi Kesehatan John Paul II Pekanbaru

Email: anna.maria@akjp2.ac.id

## Abstrak

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk menganalisis tingkat minat dan kinerja dengan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction dengan Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil 40 atribut (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) dideskripsikan dalam bidang kartesius yang tersebar di 4 kuadran. Kuadran I menggambarkan minat yang tinggi dan kinerja yang rendah menjadi prioritas utama. Kuadran II menunjukkan minat dan kinerja tinggi yang membutuhkan pencapaian berkelanjutan. Kuadran III menonjolkan minat yang rendah dan kinerja yang kurang diperhatikan. Kuadran IV merangkum minat yang rendah namun dengan kinerja yang tinggi, menekankan realokasi sumber daya. Upaya peningkatan kuadran I: MoU untuk pengalaman belajar dan dengan perpustakaan lain, video tutorial, pengadaan instrumen, pemilahan dan perencanaan koleksi termasuk e-book, penyediaan alat kebersihan dan furnitur di ruang publik, pemeliharaan fasilitas, perekrutan asisten laboratorium dan profesional, memperpanjang tembok pembatas, memasang lebih banyak kamera cctv, optimalisasi e-service, sosialisasi SOP. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap indeks CSI diperoleh 97,10% (sangat puas).

*Kata kunci: Pelanggan; Analisis Kinerja Penting; Bidang Kartesiu; Indeks Kepuasan Pelanggan*

## Influence of Service Quality AKJP II Pekanbaru on Student Goals Using IPA and CSI Methods

### Abstract

This research aims to analyze the level of interest and performance with Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction with Customer Satisfaction Index (CSI). The results of 40 attributes (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) are described in the Cartesian field spread over 4 quadrants. Quadrant I describes high interest and low performance as a top priority. Quadrant II shows interest and high performance that requires continuous achievement. Quadrant III features low interest and underappreciated performance. Quadrant IV summarizes low interest but high performance, emphasizing the reallocation of resources. Efforts to improve quadrant I: MoUs for learning experiences and with other libraries, video tutorials, procurement of instruments, sorting and planning collections including e-books, provision of cleaning equipment and furniture in public spaces, maintenance of facilities, recruitment of laboratory assistants and professionals, lengthening the barrier, installing more cctv cameras, optimizing e-service, socializing SOPs. The level of student satisfaction with the CSI index was 97.10% (very satisfied).

*Keywords: Customer; Critical Performance Analysis; Cartesian Field; Customer Satisfaction Index*

---

## ***Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode IPA dan CSI***

### **Pendahuluan**

Akademi Kesehatan John Paul II Pekanbaru (AKJP II Pekanbaru) sebagai pelaksana pendidikan tinggi memberikan berbagai layanan bagi mahasiswa. Layanan yang diberikan meliputi aspek fisik (tangible), empati (empathy), daya tanggap (responsiveness), keandalan (reliability), dan kepastian (assurance). Implementasi layanan harus memenuhi persyaratan standar mutu minimal yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang "Standar Nasional Pendidikan Tinggi" dan memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh AKJP II Pekanbaru. Pemenuhan kualitas pelayanan oleh AKJP II Pekanbaru sebagai wujud konsistensi institusi terhadap standar mutu yang berlaku dan juga sebagai upaya memenuhi persepsi nilai harapan mahasiswa yang merupakan stakeholders internal.

Kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi dalam S Amin adalah sejauh mana pelayanan yang diterima konsumen sesuai dengan harapannya (Amin, 2017). Hal ini berarti institusi dengan kinerja dibawah harapan stakeholders akan menyebabkan stakeholders merasa kecewa dan sebaliknya kinerja institusi yang dapat memenuhi atau melampaui nilai harapan akan memberikan rasa puas atau sangat puas kepada stakeholders. Kepuasan stakeholders sifatnya dinamis artinya jenis layanan yang dianggap berkualitas saat ini, pada masa mendatang dapat dianggap kurang berkualitas karena perkembangan teknologi dan meningkatnya nilai harapan stakeholders. Oleh karena itu institusi pendidikan perlu secara berkala melakukan pengukuran tingkat kepuasan stakeholders atas kinerja layanannya. Pengukuran tingkat kepuasan stakeholders dapat dilakukan dengan metode *importance performance analysis (IPA)* dan *customer satisfaction index (CSI)*. Metode IPA dipakai untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh institusi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa (konsumen). Hasil dari penilaian tingkat kepentingan dan kinerja akan menghasilkan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja institusi. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian ini juga yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen (Suhendra, 2016). Identifikasi skala prioritas penting bagi institusi untuk melakukan perbaikan dan peningkatan layanan tridharma secara berkesinambungan. Hal tersebut sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan stakeholders semakin meningkat dan juga merupakan langkah strategis memupuk citra institusi. Skor Importance and Performance Analysis (IPA) dari setiap dimensi dan atribut kualitas jasa digunakan untuk menghitung nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)*, sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan terhadap kinerja pelayanan (Wijaya, 2017). Berdasarkan pemaparan tersebut maka perlu dilakukan penelitian ditingkat institusi dengan topik "Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode Importance and Performance Analysis (IPA) *Customer Satisfaction Index (CSI)*".

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui persepsi mahasiswa atas layanan yang diberikan AKJP II Pekanbaru; 2) Mengetahui ekspektasi/ harapan mahasiswa terhadap layanan tridharma oleh AKJP II Pekanbaru; 3) Mengidentifikasi tingkat kesesuaian antara harapan mahasiswa dengan kinerja layanan yang diterima dari AKJP II Pekanbaru; 4) Menggambarkan data sebaran kinerja layanan AKJP II Pekanbaru dan harapan mahasiswa pada Diagram Kartesius; 5) Mengidentifikasi prioritas utama

## ***Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode IPA dan CSI***

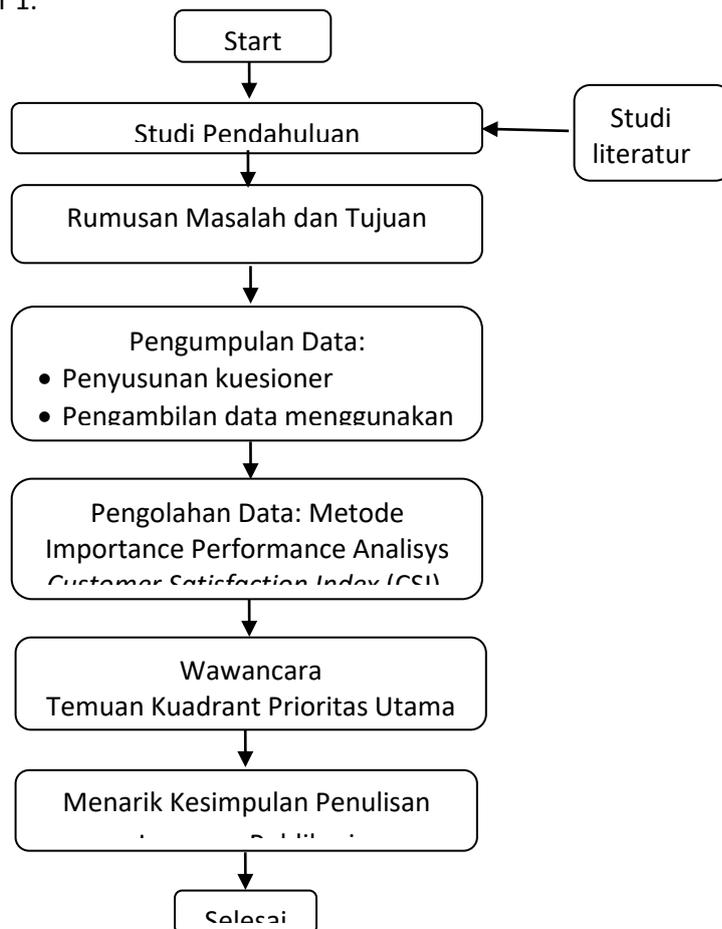
perbaikan kinerja layanan AKJP II Pekanbaru; 6) Menghitung nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI); 7) Memberikan rumusan tindakan perbaikan atas temuan pada kuadran prioritas utama.

### **Metode Penelitian**

#### **Desain dan Tahapan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian observasional analitik yaitu penelitian yang melakukan analisis terhadap data yang diperoleh. Adapun desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional* yaitu pengukuran variabel bebas (faktor risiko) dan variabel tergantung (efek) dilakukan secara simultan atau pada saat yang bersamaan (Irmawartini and Nurhaedah, 2017). Instrumen penelitian ini menggunakan skala likert yaitu skala yang mengukur tanggapan kepentingan dan kinerja.

Proses penelitian dimulai dengan: 1) melakukan studi pendahuluan; 2) menentukan masalah dan tujuan penelitian; 3) melakukan pengumpulan data dengan angket terhadap 37 informan; 4) melakukan pengolahan data dengan metode IPA dan CSI; 4) melakukan wawancara terkait temuan atribut pada kuadran I; 5) menarik kesimpulan, menuliskan laporan dan publikasi. Tahapan penelitian secara ringkas disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

## ***Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode IPA dan CSI***

### **Populasi dan Sampel**

Populasi pada penelitian adalah mahasiswa semester 6 (semester akhir) pada tahun akademik 2020/ 2021 di Prodi D3 Analisis Kesehatan, Akademi Kesehatan John Paul II Pekanbaru sebanyak 37 orang. Sampel pada penelitian ini menggunakan semua anggota populasi atau total sampling dikarenakan Jumlah populasi yang relatif kecil.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data menggunakan diagram kartesius untuk memperoleh kualitas layanan dan manajemen suatu institusi dengan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 21.0.

### **Pelayanan dan kualitas pelayanan**

#### **a. Pengertian pelayanan dan kualitas pelayanan**

Institusi pendidikan memberikan berbagai pelayanan kepada mahasiswa dalam melakukan tata kelola tridharma. Pelayanan dipahami sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain yaitu kegiatan yang dilakukan suatu institusi kepada stakeholders.

- Pengertian pelayanan menurut Chip R. Bell dan Bilijack dalam Eswika Nilasari mengatakan bahwa pelayanan merupakan sebuah perjanjian yang tersirat antara penyedia pelayanan pelanggan dan penerima jasa untuk saling menukar suatu nilai dengan nilai yang lain (Istiatin, 2015).
- Pengertian kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono dalam D Indrajaya mengatakan kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Indrajaya, 2018). Pendapat Aritonang dalam Eswika Nilasari & Istiatin mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah persepsi dan sikap pelanggan terhadap produk suatu perusahaan sesuai dengan harapan (Istiatin, 2015).
- Pengertian kualitas jasa menurut Wykof dalam D Indrajaya mengatakan kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Indrajaya, 2018).
- Pendapat Parasuraman dalam D. Juhana menyatakan bahwa layanan adalah aktivitas ekonomi yang memproduksi waktu, tempat, form atau kegunaan psikologis. Kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan, sehingga hanya pelanggan yang menilai berkualitas tidaknya layanan suatu perusahaan (Juhana, 2015).

#### **b. Pengukuran kualitas pelayanan**

Pendapat Zeithaml dan Bittner dalam M. Dirgantara mengatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan 5 indikator.

- Tangibles atau bukti langsung yaitu kemampuan perusahaan menunjukkan kemampuan dalam bentuk fasilitas fisik, pegawai dan sarana komunikasi. Bentuk layanan fisik yang dimaksud berupa sarana dan prasarana, teknologi yang digunakan, dan performance pemberian layanan yang dapat dilihat.
- Reliability keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Pendapat Parasuraman dalam H Mularsih menguraikan aspek keandalan pegawai meliputi pengetahuan, keahlian, dan sikap profesionalisme kerja dalam memberikan layanan dengan segera, cepat, dan lancar sehingga menghasilkan bentuk pelayanan yang

### ***Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode IPA dan CSI***

memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan berlebihan atas pelayanan yang telah diberikan. Uraian lebih detail oleh Sunyoto dikatakan bahwa bentuk keandalan dalam pelayanan tercermin dalam: 1) pemberian pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki berdasarkan uraian kerjanya; 2) pemberian pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan keterampilan kerja secara efektif dan efisien; 3) pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan pengalaman kerjanya, sehingga memiliki penguasaan rincian kerja dan dapat melakukan aktivitas pelayanan secara cepat dan lancar; 4) memiliki keandalan dalam penguasaan teknologi sehingga dapat memberikan pelayanan secara tepat sesuai menghasilkan output sesuai dengan teknologi yang dikuasai. (Mularsih and Aritonang).

- Responsiveness atau daya tanggap yaitu suatu kemauan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan cepat dan tepat kepada konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas. Rincian kualitas pelayanan daya tanggap diuraikan Margaretha dalam H Mularsih mengatakan: 1) pemberian penjelasan secara bijaksana sehingga pelanggan mampu memahami dan menyetujui bentuk pelayanan yang diberikan; 2) menjelaskan secara detail dan transparan terhadap inti persoalan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan; 3) mengarahkan bentuk pelayanan kepada pelanggan agar melaksanakan dan mengikuti ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi; 4) mengarahkan dan membujuk pelanggan agar kooperatif jika menghadapi masalah yang dianggap bertentangan dengan prosedur pelayanan yang berlaku (Mularsih and Aritonang).
- Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Rincian uraian aspek ini disebut oleh Margareta dalam H Mularsih yaitu: 1) memberikan kepuasan pelayanan, yaitu memberikan pelayanan yang cepat, tepat mudah, dan lancar; 2) menunjukkan komitmen kerja yang tinggi secara profesional dengan memperhatikan etos kerja dan budaya kerja yang mengaplikasikan visi dan misi organisasi; 3) memberikan kepastian pelayanan yang ditunjukkan melalui perilakunya sehingga pelanggan yakin bahwa pelayanan yang diterima itu tuntas.
- Empathy atau empati yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami kebutuhan pelanggan (Dirgantara, 2006). Bentuk rinciannya disampaikan Margareta dalam H Mularsih yaitu: 1) perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan sehingga pelanggan merasa menjadi orang penting; 2) keseriusan atas pelayanan yang diberikan sehingga pelanggan merasa bahwa pegawai menunjukkan perilaku positif dan konsisten; 3) rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan sehingga pelanggan merasa memiliki wibawa; 4) pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan sehingga pelanggan nyaman dalam menghadapi bentuk layanan yang diberikan; dan 5) keterlibatannya dalam berbagai pelayanan terkait dengan bentuk kesulitan dalam aktivitas pelayanan sehingga pelanggan merasa tertolong (Mularsih, 2018).

## **Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode IPA dan CSI**

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Teori *expectation disconfirmation approach* adalah teori yang menjelaskan tentang bagaimana terbentuknya kepuasan atau ketidakpuasan konsumen dalam D. Ratnasari (Sunarti, 2017) sebagai berikut:

- Positive Disconfirmation dapat terjadi jika produk/jasa memberikan fungsi yang lebih bagus dari apa yang diharapkan oleh konsumen sehingga konsumen bisa merasa puas.
- Simple Confirmation dapat terjadi jika sebuah produk/jasa berfungsi seperti apa yang diharapkan oleh konsumen, sehingga konsumen memiliki perasaan yang netral, tidak kecewa ataupun puas.
- Negative Disconfirmation dapat terjadi jika sebuah produk/jasa ternyata tidak berfungsi seperti yang diharapkan konsumen sehingga konsumen akan merasa kecewa dan tidak puas.

### **Metode Importance Performance Analysis dan Diagram Kartesius**

#### **a. Metode Importance Performance Analysis**

Pendapat Ruhimat dalam Anggraini dikatakan bahwa metode Importance Performance Analysis (IPA) merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengatur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan itu sendiri yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif (Anggraini, 2015). Pendapat Tjiptono (2011) dalam Johan Oscar Ong mengatakan metode Importance Performance Analysis dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 yaitu dalam artikel "Importance Performance Analysis". Metode ini meminta responden menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian dianalisis nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja (rerata Kesesuaian) pada Importance Performance (Ong en Pambudi, 2014). Rerata Kesesuaian menurut Supranto dalam V Sahfitri adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan yang dapat dilihat pada persamaan 1 (Sahfitri, 2017).

$$TK_1 = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan:

Tk<sub>1</sub> = Tingkat kesesuaian responden.

X<sub>i</sub> = Skor penilaian kinerja layanan.

Y<sub>i</sub> = Skor penilaian kepentingan mahasiswa.

Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja

Sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan.

Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dapat diketahui dengan persamaan 2 dan Persamaan 3 (Sahfitri, 2017).

**Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode IPA dan CSI**

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \dots\dots\dots(2)$$

dan

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots(3)$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan.

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan.

$X_i$  = Skor penilaian kinerja layanan.

$Y_i$  = Skor penilaian kepentingan mahasiswa

$n$  = Jumlah responden.

Hasil temuan pengukuran tingkat kesesuaian dilanjutkan dengan membuat peta posisi Importance dan Performance dengan menggunakan persamaan 4 dan persamaan 5 (Sahfitri, 2017).

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{k} \dots\dots\dots(4)$$

dan

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{k} \dots\dots\dots(5)$$

Keterangan:

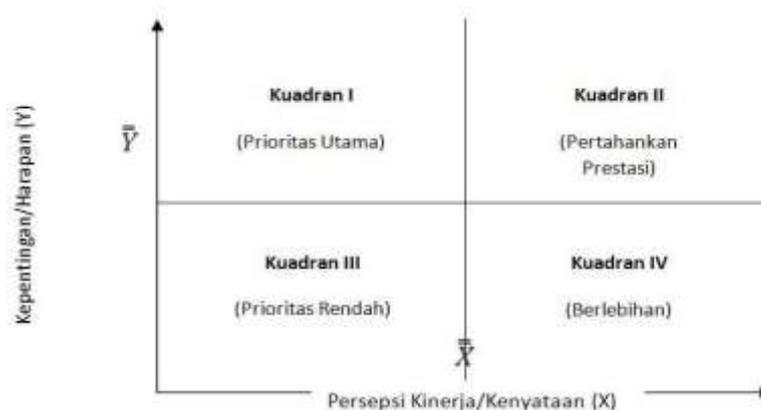
$\bar{X}$  = rata-rata skor tingkat kinerja layanan seluruh factor/ atribut.

$\bar{Y}$  = rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

$K$  = Banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa

**b. Diagram Kartesius**

Metode Importance Performance Analysis (IPA) melakukan pemetaan dalam Matriks sumbu X dan Y. Gambar sumbu X mewakili persepsi dan gambar sumbu Y mewakili harapan sehingga hasil matriks menggambarkan empat kuadran sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram Kartesius

### **Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode IPA dan CSI**

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut sebagai berikut:

- Prioritas Utama (Concentrate Here) yaitu kuadran ini terdapat Atribut yang dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya dari perusahaan tidak memuaskan sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan.
  - Pertahankan Prestasi (Keep Up The Good Work) yaitu kuadran ini terdapat atribut ini dianggap sangat penting oleh konsumen dan pelayanan yang dilakukan perusahaan juga sangat memuaskan, sehingga perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanannya.
  - Prioritas Rendah (Low Priority) yaitu kuadran ini terdapat Atribut yang dianggap kurang atau tidak penting oleh pelanggan dan pelayanan yang dilakukan perusahaan juga kurang memuaskan sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.
  - Berlebihan (Possibly Overkill) yaitu kuadran ini terdapat atribut yang dianggap kurang atau tidak penting oleh pelanggan tetapi pelayanan yang dilakukan perusahaan pada tingkat sangat memuaskan, sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi (Apriyanto, 2016).
- c. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

*Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah metode untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut atribut kualitas jasa yang diukur. Penghitungan nilai CSI menggunakan setiap dimensi dan atribut kualitas jasa yang digunakan, sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan terhadap kinerja pelayanan. CSI dilakukan dengan langkah perhitungan sebagai berikut: 1). Menentukan Mean Importance Score (MIS), nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen. 2). Membuat Weight Factors (WF), bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut. 3) Membuat Weight Score (WS), bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (X). 4) Menghitung WT (Weight Total), 5) Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI) Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi ke dalam 5 kriteria meliputi sangat bagus, bagus, cukup bagus, kurang bagus dan tidak bagus (Indrajaya, 2018). Rumus penghitungan sebagai berikut:

$$WF = \frac{MIS}{\sum MIS} \times 100\%$$
$$WS = WFXMSS$$
$$WT = \sum WS$$
$$CSI = \frac{WT}{\text{Nilai Max Skala Likers}}$$

### **Hasil Dan Pembahasan**

#### **Metode Importance Performance Analysis dan Diagram Kartesius**

Penelitian ini menggunakan angket berisi 40 atribut yang diisi oleh 37 mahasiswa. Atribut tentang kualitas pelayanan jasa oleh AKJP II Pekanbaru meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Mularsih, 2018). Data diolah dengan rumus untuk mengukur tingkat kesesuaian kepentingan (*importance*) dan

**Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode IPA dan CSI**

kinerja (*Performance*) dan mengukur setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa (Sahfitri, 2017).

Tabel 1. Hasil Olahan Data

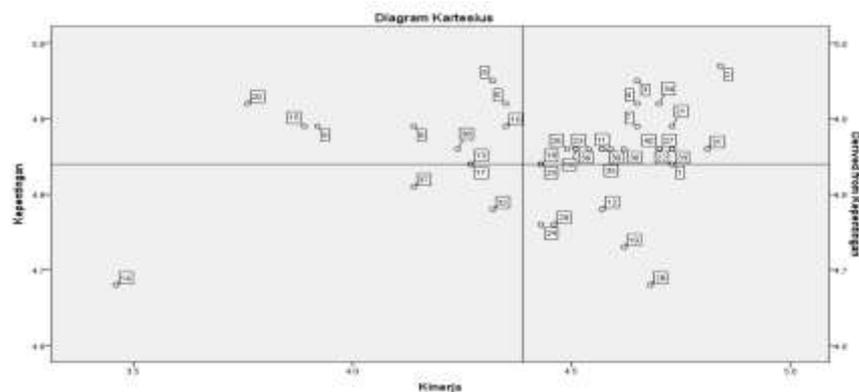
Pernyataan	Kinerja (Performance) (X)	Kepentingan (Importance) (Y)	TK1 (dalam %)
1	4.73	4.84	97.77
2	4.84	4.97	97.28
3	4.65	4.95	93.99
4	4.65	4.92	94.51
5	4.32	4.95	87.43
6	4.35	4.92	88.46
7	4.65	4.89	95.03
8	4.14	4.89	84.53
9	3.92	4.89	80.11
10	4.35	4.89	88.95
11	4.57	4.86	93.89
12	4.57	4.78	95.48
13	4.27	4.84	88.27
14	3.46	4.68	73.99
15	3.89	4.89	79.56
16	4.51	4.86	92.78
17	4.27	4.84	88.27
18	4.43	4.84	91.62
19	4.62	4.73	97.71
20	3.76	4.92	76.37
21	4.73	4.89	96.69
22	4.73	4.86	97.22

**Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode IPA dan CSI**

Pernyataan	Kinerja (Performance) (X)	Kepentingan (Importance) (Y)	TK1 (dalam %)
23	4.54	4.86	93.33
24	4.43	4.76	93.18
25	4.43	4.84	91.62
26	4.49	4.86	92.22
27	4.70	4.86	96.67
28	4.68	4.68	100.00
29	4.46	4.76	93.75
30	4.57	4.86	93.89
31	4.81	4.86	98.89
32	4.32	4.78	90.40
33	4.73	4.86	97.22
34	4.70	4.92	95.60
35	4.59	4.86	94.44
36	4.62	4.86	95.00
(Apriyanto, 2016) <sup>37</sup>	4.14	4.81	85.96
38	4.24	4.86	87.22
39	4.51	4.86	92.78
40	4.70	4.86	96.67
<b>Rata-Rata</b>	<b>4.45</b>	<b>4.85</b>	

Langkah selanjutnya dilakukan pemetaan antara tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kinerja (performance) ke dalam diagram Kartesius yang akan menghasilkan 4 kuadran (Apriyanto, 2016). Pemetaan ini juga akan memberikan gambaran kepuasan atau kekecewaan mahasiswa terhadap performance kinerja institusi (Sunarti, 2017).

**Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode IPA dan CSI**



Gambar 3. Hasil Pemetaan

- Kuadran I/ Prioritas Utama  
 Atribut yang tinggi kepentingan bagi mahasiswa tetapi performance kinerja institusi rendah akan menimbulkan kekecewaan. Kuadran ini tersebar 9 atribut yaitu atribut 5 (Instrumen dan reagen di ruangan laborataorium memenuhi pembelajaran praktikum), 6 (Ruangan perpustakaan dengan luas yang mencukupi untuk layanan perpustakaan), 8 (Koleksi buku perpustakaan dari segi jumlah dan jenis memenuhi kebutuhan pembelajaran), 9 (Jumlah area publik untuk istirahat mahasiswa mencukupi untuk jumlah mahasiswa yang ada), 10 (Fasilitas di area publik untuk istirahat mahasiswa tertata rapi dan bersih), 13 (Toilet tersedia dalam keadaan bersih dan rapi), 15 (Jumlah laboran memenuhi kebutuhan pembelajaran praktikum), 20 (Area parkir memenuhi syarat keamanan), 38 (Direktur, dosen dan tenaga kependidikan mudah ditemui mahasiswa pada jam dinas kantor).
- Kuadran II/ Pertahankan Prestasi  
 Atribut yang dianggap tinggi kepentingan oleh mahasiswa dan kinerja institusi juga tinggi/ bagus maka akan menimbulkan kepuasan mahasiswa. Kuadran ini tersebar 22 atribut yaitu atribut 1 (Jumlah ruangan belajar memenuhi untuk rombongan belajar yang ada), 2 (Fasilitas ruangan belajar dilengkapi perabot, AC, dan pencahayaan yang cukup, serta tertata rapi), 3 (Jumlah laboratorium sesuai bidang keahlian Prodi), 4 (Fasilitas ruangan laborataorium dilengkapi perabot, AC, dan pencahayaan yang cukup, serta tertata rapi), 7 (Fasilitas ruangan perpustakaan dilengkapi dengan aplikasi e-libray, perabot, AC, dan pencahayaan yang cukup, serta tertata rapi dan bersih.), 11 (Lingkungan institusi rindang dan bersih), 16 (jumlah dosen pengajar memenuhi kebutuhan pembelajaran), 18 (Jumlah tenaga kependidikan memenuhi kebutuhan layanan), 21 (dosen memiliki pengetahuan sesuai mata kuliah yang diampu), 22 (Dosen mengajar dengan berbagai metode dan menggunakan teknologi dalam mengajar (Laptop, projector, media pembelajaran sesuai bahan kajian), 23 (Dosen mengajar dengan jelas sehingga mudah dipahami mahasiswa), 25 (Tenaga kependidikan memiliki kemampuan dan ketrampilan dalam memberikan layanan), 26 (Dosen dan tenaga kependidikan menunjukkan perilaku disiplin.), 27 (Tersedia jadwal yang jelas minimal mengatur perkuliahan, UTS, UAS, Remedial, Semester pendek yang dipatuhi dalam tata kelola), 30 (Suasana

### **Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode IPA dan CSI**

pembelajaran yang aman dan kondusif.), 31 (Dosen memenuhi 14 kali tatap muka, 1 kali UTS dan 1 kali UAS), 33 (institusi melakukan kawal mahasiswa lulus tepat waktu), 34 (institusi melakukan upaya untuk mahasiswa angkatan akhir dapat lulus uji kompetensi), 35 (Institusi mengupayakan ketersediaan lulusan melalui kerja sama dengan pemakai lulusan yang ditindaklanjuti dengan rekrutmen), 36 (Layanan pembelajaran mencakup pembelajaran teori dan praktikum, penelitian (KTI), pengabdian kepada masyarakat (KBM, PKMD, PKL)), 39 (Direktur terbuka untuk mendengarkan permasalahan mahasiswa dan menawarkan solusi pemecahan masalah), 40 (layanan remedial dan SP menjadi solusi untuk bisa lulus tepat waktu),

- **Kuadrant III/ Prioritas Rendah**

Atribut yang bagi mahasiswa kepentingannya rendah dan performance kinerja institusi juga rendah. Kuadrant ini tersebar 4 atribut yaitu atribut 14 (Luas area parkir mencukupi untuk parkir kendaraan mahasiswa), 17 (Laboran dengan kualifikasi minimal sarjana untuk memenuhi kebutuhan pembelajaran praktikum), 32 (Direktur, dosen dan tendik bersikap adil terhadap mahasiswa), 37 (dosen dan tenaga kependidikan menunjukkan sikap sopan, jujur dalam bergaul dengan mahasiswa). Atribut pada kuadrant ini dianggap kurang atau tidak penting oleh mahasiswa dan kinerja layanan yang dilakukan institusi juga kurang memuaskan sehingga institusi tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

- **Kuadrant IV/ Berlebihan**

Atribut yang bagi mahasiswa kepentingannya rendah tetapi performance kinerja institusi tinggi. Kuadrant ini tersebar 5 atribut yaitu atribut 12 (Jumlah toilet mencukupi bagi mahasiswa yang ada), 19 (Dosen dan tenaga kependidikan berpenampilan rapi), 24 (Laboran mampu membimbing praktikum sesuai tuntutan mata kuliah praktikum), 28 (Pelaksanaan bimbingan akademik secara tertib minimal pada awal tahun akademik, menjelang UTS dan menjelang UAS), 29 (dosen memberikan arahan dan bimbingan kepada mahasiswa yang berperilaku tidak sesuai dengan tata tertib yang ditetapkan). Kuadrant ini dengan usulan institusi mengalihkan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

### **Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)**

*Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah metode yang dipakai untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen (mahasiswa) atas layanan yang diterima atau harapan dari atribut-atribut jasa pelayanan. Metode ini dapat memberikan gambaran seberapa besar kepentingan mahasiswa yang dapat dipenuhi oleh AKJP II Pekanbaru. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) menggunakan MIS (Mean Important Score) yaitu rata-rata kinerja dan MSS (Mean Satisfaction Score) yaitu rata-rata kepentingan. Tahap berikut membuat perhitungan Weight Factor (WF) yang merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut, menghitung WS yaitu perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction* = MSS), serta menghitung *Weighted Total* (WT) yaitu menjumlahkan *weighted score* dari semua variable, CSI diperoleh dari WT dibagi 5.

**Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode IPA dan CSI**

Tabel 2. Hasil Perhitungan

Atribut Kinerja	MIS	Atribut Kepentingan	MSS
1	4.73	1	4.84
2	4.84	2	4.97
3	4.65	3	4.95
4	4.65	4	4.92
5	4.32	5	4.95
6	4.35	6	4.92
7	4.65	7	4.89
8	4.14	8	4.89
9	3.92	9	4.89
10	4.35	10	4.89
11	4.57	11	4.86
12	4.57	12	4.78
13	4.27	13	4.84
14	3.46	14	4.68
15	3.89	15	4.89
16	4.51	16	4.86
17	4.27	17	4.84
18	4.43	18	4.84
19	4.62	19	4.73
20	3.76	20	4.92
21	4.73	21	4.89
22	4.73	22	4.86
23	4.54	23	4.86

***Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode IPA dan CSI***

24	4.43	24	4.76
25	4.43	25	4.84
26	4.49	26	4.86
27	4.70	27	4.86
28	4.68	28	4.68
29	4.46	29	4.76
30	4.57	30	4.86
31	4.81	31	4.86
32	4.32	32	4.78
33	4.73	33	4.86
34	4.70	34	4.92
35	4.59	35	4.86
36	4.62	36	4.86
37	4.14	37	4.81
38	4.24	38	4.86
39	4.51	39	4.86
40	4.70	40	4.86
<b>Jumlah</b>	<b>178.08</b>	<b>Jumlah</b>	<b>194.16</b>

***Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode IPA dan CSI***

Tabel 3. Hasil Perhitungan

Atribut	WF	WS
1	2.66%	12.85%
2	2.72%	13.51%
3	2.61%	12.91%
4	2.61%	12.84%
5	2.43%	12.01%
6	2.44%	12.02%
7	2.61%	12.77%
8	2.32%	11.36%
9	2.20%	10.77%
10	2.44%	11.95%
11	2.56%	12.48%
12	2.56%	12.27%
13	2.40%	11.60%
14	1.94%	9.08%
15	2.19%	10.69%
16	2.53%	12.33%
17	2.40%	11.60%
18	2.49%	12.04%
19	2.60%	12.27%
20	2.11%	10.38%
21	2.66%	12.99%
22	2.66%	12.92%

***Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode IPA dan CSI***

23	2.55%	12.40%
24	2.49%	11.84%
25	2.49%	12.04%
26	2.52%	12.26%
27	2.64%	12.85%
28	2.63%	12.28%
29	2.50%	11.91%
30	2.56%	12.48%
31	2.70%	13.14%
32	2.43%	11.62%
33	2.66%	12.92%
34	2.64%	12.99%
35	2.58%	12.55%
36	2.60%	12.63%
37	2.32%	11.17%
38	2.38%	11.59%
39	2.53%	12.33%
40	2.64%	12.85%
<b>WT</b>		<b>485.49%</b>
<b>CSI</b>		<b>97.10%</b>

Hasil hitungan memperoleh nilai CSI yaitu 97,10%. Nilai rujukan untuk menarik tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan table berikut yang rentang hitungannya menggunakan skala Likert dengan nilai 1-5.

**Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode IPA dan CSI**

Tabel 4. Hasil Hitung CSI

No	Nilai CSI (%)	Keterangan (CSI)
1	81%-100%	Sangat Puas
2	66%-80,99%	Puas
3	51%-65,99%	Cukup Puas
4	35-50,99%	Kurang Puas
5	0%-34,99%	Tidak Puas

Hasil hitung CSI di atas adalah 97,10 %, maka dapat disimpulkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap performance kinerja AKJP II Pekanbaru adalah sangat puas.

**Usulan Rumusan Tindakan Perbaikan Temuan Kuadrant Prioritas Utama**

Rumusan usulan perbaikan atas temuan kuadrant I yaitu yaitu atribut yang dinilai performance kinerja institusi masih rendah sementara kepentingan mahasiswa tinggi. Kuadrant ini dengan usulan Prioritas Utama artinya institusi perlu melakukan rumusan tindak lanjut perbaikan atas atribut yang tersebar dalam kuadrant ini. Berikut temuan atribut disertai usulan perbaikan:

- Kurangnya instrumen dan reagen di ruangan laboratorium untuk memenuhi pembelajaran praktikum. Hasil wawancara dengan mahasiswa diungkapkan bahwa instrumen yang perlu dilengkapi adalah mikrotom dan hematology analyzer. Pembelajaran terkait alat tersebut selama ini dilakukan melalui MoU dengan rumah sakit, klinik, Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Laboratorium Kesehatan dan Lingkungan, dan klinik. Mahasiswa menilai kelemahan pembelajaran melalui MoU adalah waktu belajar yang terbatas dibandingkan belajar pada laboratorium di institusi yaitu dapat mengulang praktikum sampai menguasai kompetensi. Mahasiswa juga memberikan respon positif dengan pembelajaran melalui MoU yaitu mahasiswa berkesempatan belajar dari temuan kasus riil dan melakukan pemecahan atas kasus yang dihadapi bukan sekedar contoh kasus dari dosen di institusi. Usulan peneliti dengan pertimbangan masukan tersebut adalah: 1) Institusi tetap melakukan pembelajaran melalui MoU dengan pihak ke 3 karena memungkinkan mahasiswa belajar dengan metode Problem-based learning (PBL) yaitu memberikan mahasiswa pengalaman menemukan dan memecahkan permasalahan riil dengan metode ilmiah dan mahasiswa mengembangkan ketrampilan berpikir kreatif; 3) Institusi membuat video praktikum instrumen tersebut supaya mahasiswa dapat memantapkan kompetensi praktikum tersebut dengan menonton ulang praktikum melalui YouTube; 2) Institusi membuat perencanaan pengadaan instrumen tersebut dengan pertimbangan prioritas yang dilakukan secara bertahap supaya terjadi peningkatan kelengkapan instrumen di laboratorium.
- Ruangan perpustakaan dengan fasilitas yang mencukupi untuk layanan perpustakaan. Temuan hasil wawancara dengan mahasiswa adalah fasilitas

### ***Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode IPA dan CSI***

sudah tersedia tetapi perlu pengaturan tata letak supaya lebih optimal pemanfaatan. Usul perbaikan adalah institusi supaya melakukan kegiatan penyiangan. Penyiangan menurut Lasa HS dalam Rohmaniyah adalah upaya mengeluarkan sejumlah koleksi dari perpustakaan karena telah dianggap tidak relevan lagi, terlalu banyak jumlah eksemplarnya, sudah ada edisi baru, atau koleksi itu termasuk terbitan yang dilarang. Koleksi ini dapat ditukarkan dengan koleksi perpustakaan lain, dihadiahkan, atau dihancurkan untuk pembuatan kertas lagi (Rohmaniyah, 2019). Usulan ini disampaikan karena hasil pengamatan ditemukan adanya koleksi buku lama yang menempati lemari atau dalam kardus yang masih disimpan di ruang perpustakaan.

- Koleksi buku perpustakaan dari segi jumlah dan jenis memenuhi kebutuhan pembelajaran, atribut ini dinilai performance kinerja masih kurang. Data perolehan wawancara dari mahasiswa adalah judul buku bidang keahlian mencukupi pembelajaran mata kuliah, tetapi untuk penelitian dirasa masih kurang, serta perlu penambahan eksemplar buku supaya peminjaman buku tidak perlu antri. Rumusan perbaikan yang diusulkan adalah institusi : 1) membuat perencanaan penambahan koleksi buku untuk menambah judul dan jumlah buku; 2) memperbanyak koleksi *e-book*; 3) melakukan MoU dengan perpustakaan wilayah dan perpustakaan perguruan tinggi lain untuk menambah akses perpustakaan bagi mahasiswa dan dosen.
- Jumlah area publik untuk istirahat mahasiswa mencukupi untuk jumlah mahasiswa yang ada dan fasilitas di area publik untuk istirahat mahasiswa tertata rapi dan bersih, kedua atribut ini kinerja dinilai kurang. Data perolehan wawancara dari mahasiswa area publik yang tersedia cukup banyak tetapi sempit, tidak semua area publik dilengkapi kursi atau meja yang dibutuhkan untuk mengerjakan laporan praktikum atau tugas lainnya, fasilitas tidak tertata rapi karena pemakaian oleh mahasiswa. Usulan perbaikan adalah institusi : 1) menambah perabot meja, kursi dan tikar di wilayah publik; 2) Institusi meningkatkan kedisiplinan mahasiswa dalam perawatan pemakaian fasilitas institusi.
- Toilet tersedia dalam keadaan bersih dan rapi yang dinilai masih kurang. Hasil wawancara diperoleh penyebab karena alat kebersihan toilet tidak tersedia sehingga menghambat pembersihan oleh pemakai pasca pemakaian. Usulan perbaikan supaya alat kebersihan toilet tersedia pada setiap ruang toilet.
- Jumlah laboran memenuhi kebutuhan pembelajaran praktikum dinilai masih kurang. Data perolehan wawancara laboran kurang dan institusi mengatasi pembelajaran praktikum dengan kelompok kecil secara bergilir sehingga waktu tunggu menjadi panjang bagi mahasiswa dan kelelahan pada laboran. Ketidakefektifan ini dapat diatasi dengan usulan perbaikan: 1) memperbanyak video tutorial praktikum yang mencakup setiap bahan kajian praktikum sehingga mahasiswa dapat menonton melalui YouTube sebelum memulai praktikum sebagai pengganti simulasi. Hal ini diharapkan mahasiswa paham sehingga pada jam praktikum mahasiswa dapat langsung melakukan praktik penggunaan instrumen di laboratorium dibawah bimbingan laboran; 2) menambah laboran dari praktisi industri baik rumah sakit atau laboratorium klinik medis melalui MoU sebagai pembimbing praktikum secara berkesinambungan. Usulan ini sesuai arahan dari

### **Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode IPA dan CSI**

Dirjen Pendidikan Vokasi (Diksi) yang sangat mendorong terwujudnya *link and match* pendidikan vokasi dengan kebutuhan Dunia Usaha/ Dunia Industri (DUDI). Pembelajaran dari praktisi DUDI diharapkan dapat meningkatkan transformasi *knowledge* dan *skills* yang dibutuhkan dalam dunia kerja dan capaian pembelajaran kemampuan menyelesaikan masalah dalam ranah keahliannya (Permendikbud No 03 Tahun 2020).

- Area parkir memenuhi syarat keamanan, atribut ini dengan performance kinerja rendah. Hasil wawancara dengan mahasiswa disampaikan bahwa terjadi kehilangan helm mahasiswa dan dosen yang dicuri oleh orang luar dengan memanjat pagar. Usulan perbaikan supaya institusi melakukan: 1) peninggian pagar; 2) menambah kamera cctv pada area akses pencurian helm oleh pihak luar, 3) meningkatkan kinerja petugas keamanan.
- Direktur, dosen dan tenaga kependidikan mudah ditemui mahasiswa pada jam dinas kantor, kinerja atribut ini dinilai masih kurang. Hasil wawancara dengan mahasiswa dikatakan Direktur Dosen dan Tenaga Kependidikan berada di institusi pada jam dinas kantor pukul 7.30 – 15.30. Mahasiswa mengalami kesulitan bertemu karena bentrokan jadwal mengajar dan rapat Direktur, Dosen dengan jadwal kuliah mahasiswa, sehingga mahasiswa harus menunggu. Usulan perbaikan adalah institusi melakukan: 1) Optimalisasi layanan mahasiswa melalui media elektronik baik informasi, jadwal mengajar dosen, maupun layanan administrasi akademik dan non akademik melalui aplikasi. Usulan layanan ini relevan dengan tuntutan penyelenggaraan pendidikan tinggi pada era revolusi industri 4.0; 2) meningkatkan sosialisasi SOP terkait layanan mahasiswa sehingga mahasiswa dapat memperoleh layanan atas haknya tanpa banyak mengalami hambatan.

### **Simpulan**

Kesimpulan penelitian ini adalah: 1) Kinerja layanan institusi mencakup tangibles, reability, responsiveness, assurance, dan emphaty yang dikembangkan dalam angket; 2) Data perolehan dari angket diolah dengan metode IPA dan digambar pada Diagram Kartesius yang mendapatkan sebaran 9 atribut pada kuadran I, 22 atribut pada kuadran II, 4 atribut pada kuadran III, dan 5 atribut pada Kuadran IV; 3) Temuan kuadran I ditindaklanjuti dengan rumusan saran perbaikan untuk institusi melakukan peningkatan kinerja atribut.; 4) Analisa data juga dilanjutkan dengan pengukuran nilai CSI yang mendapat nilai 97,10 yaitu sangat memuaskan.

### **Ucapan Terima Kasih**

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Yayasan John Paul II Pekanbaru yang telah memberikan dukungan dana dan sarana, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan sesuai jadwal.

### **Daftar Pustaka**

- Amin, S. (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Sekolah Tinggi. *Strategi, Kualitas, Pelayanan, dan Akademik*, 193–202.
- Anggraini, L. D. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index the Analysis of Consumer Perception Used Importance Performance Analysis Method. *Jurnal Industri*, 74-81.

***Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode IPA dan CSI***

- Apriyanto, D. (2016). Pengukuran Kinerja Puskesmas Dalam Rangka Peningkatan Layanan Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial*, 121.
- Dirgantara, M.B. (2006). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Tingkat Kepuasan Konsumen Produk Jasa. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Tingkat Kepuasan Konsumen Produk Jasa*, 62–67.
- Indrajaya, D. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index Pada Ukm Gallery. *IKRA-ITH Teknologi*, 1–6.
- Istiatin, E. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta*, 1–12.
- Juhana, D. e. (2015). Pengaruh kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 1–15.
- Mularsih, H. e. (2018). Profil Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Perguruan Tinggi Swasta Di Jakarta. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 57.
- Ong, J.O. en Pambudi, J. (2014). Importance Performance Analysis Di Sbu Laboratory Cibitung Pt Sucofindo (Persero). *Jurnal Teknik Industri UNDIP*, 1–10.
- Permendikbud No 03 Tahun 2020. Retrive from <[https://jdih.kemdikbud.go.id/arsip/Salinan PERMENDIKBUD 3 TAHUN 2020 FIX GAB.pdf](https://jdih.kemdikbud.go.id/arsip/Salinan%20PERMENDIKBUD%203%20TAHUN%20FIX%20GAB.pdf)>.
- Rohmaniyah. (2019). Kegiatan penyiangan koleksi bahan pustaka di perpustakaan perguruan tinggi. Al-Kuttab. *Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan*, 35–45.
- Sahfitri, V. (2017). Facebook Commerce Menggunakan Metode Importance Performance Analysis ( Ipa ). *Ilmiah Matrik*, 79–90.
- Suhendra, A. e. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 1–12.
- Sunarti, D. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1-7.
- Wijaya, S. (2017). Pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode Customer. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 11–17.