

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN NDT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE* DI PT. XYZ

Aidila Viviyanti¹, Herman^{2*}, Delia Meldra³, Satrio Edi Wibowo⁴, Siti Aisyah Jamal⁵, Zeri Yusdinata⁶, Ramdhani Yusli Arbain Sugoro⁷

^{1,2,3,4,5,6,7}Universitas Ibnu Sina, Batam, Indonesia

e-mail: *1201026201042@uis.ac.id

PT. XYZ merupakan salah satu penyedia layanan pelatihan NDT di kota Batam. Saat ini mempunyai fokus untuk menyediakan berbagai layanan jasa inspeksi NDT seperti Radiographic Interpreter (RI), Ultrasonic Test (UT), Magnetic Particle Testing (MT), Penetrant Testing (PT). PT. XYZ mempunyai visi misi menjadi perusahaan yang profesional dan handal di bidang inspeksi, pengujian NDT services dan sertifikasi dan memberikan layanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Namun berdasarkan penelitian pendahuluan yang telah dilakukan masih terdapat beberapa keluhan-keluhan yang dirasakan oleh pelanggan seperti, ketepatan waktu pelayanan, sikap mentor trainer dan responsive staf, serta kualitas training yang diterima oleh pelanggan, maka dalam hal ini perlu dilakukan perbaikan kualitas layanan yang tersedia pada pelatihan NDT, untuk meningkatkan kualitas layanan yang dapat memenuhi keinginan pelanggan, adapun metode yang digunakan dalam perbaikan kualitas layanan pelatihan NDT ini dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), dimana metode ini untuk dapat mengukur kualitas layanan sekaligus dapat mengelompokkan atribut layanan yang akan dijadikan perbaikan layanan, adapun hasil penelitian ini yang telah didapatkan maka dapat diperoleh bahwa rata-rata harapan pelanggan sebesar 4,35 dan kinerja aktual sebesar 3,94 yang mengindikasikan adanya kesenjangan yang signifikan antara harapan dan kenyataan. Dalam analisis matriks kuadran IPA, ditemukan bahwa atribut prioritas perbaikan utama berada di kuadran III, yang meliputi ketersediaan fasilitas. Atribut ini memiliki tingkat harapan tinggi, namun kinerjanya dinilai rendah oleh pelanggan, sehingga membutuhkan perbaikan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan.

Kata kunci: Importance Performance Analysis (IPA), Kepuasan Pelanggan, Layanan NDT.

Abstract

PT. XYZ is one of the NDT training service providers in Batam City. Currently we focus on providing various NDT inspection services such as Radiographic Interpreter (RI), Ultrasonic Test (UT), Magnetic Particle Testing (MT), Penetrant Testing (PT). PT. XYZ has a vision and mission to become a professional and reliable company in the field of inspection, testing, NDT services and certification and providing services in accordance with statutory regulations. However, based on the preliminary research that has been carried out, there are still several complaints felt by customers, such as the timeliness of service, the attitude of mentor trainers and responsive staff, as well as the quality of training received by customers, so in this case it is necessary to improve the quality of services available at NDT training, to improve the quality of services that can meet customer desires, the method used to improve the quality of NDT training services is using the Importance Performance Analysis (IPA) method, where this method is to be able to measure service quality and at the same time be able to group the service attributes that will be used. service improvement, as for the results of this research that have been obtained then

It can be obtained that the average customer expectation is 4.35 and actual performance is 3.94, which indicates a significant gap between expectations and reality. In the IPA quadrant matrix analysis, it was found that the main improvement priority attributes were in quadrant III, which included the availability of facilities. This attribute has a high level of expectations, but its performance is assessed as low by customers, so it requires improvement to meet customer expectations.

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

PENDAHULUAN

Di era globalisasi dan digitalisasi saat ini, persaingan di sektor jasa semakin ketat. Perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang tidak hanya memuaskan pelanggan, tetapi juga melebihi ekspektasi mereka untuk tetap kompetitif (Kotler & Keller, 2016). Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator utama keberhasilan sebuah perusahaan jasa. Pelanggan yang puas cenderung kembali menggunakan layanan, memberikan rekomendasi kepada orang lain, dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap perusahaan (Oliver, 2010). Studi oleh Anderson, Fornell, dan Lehmann (1994) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berhubungan langsung dengan kinerja keuangan perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengembangkan model SERVQUAL yang mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan: reliabilitas, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik. Penelitian ini akan mengukur sejauh mana kualitas pelayanan PT. XYZ dalam memenuhi harapan pelanggan. Importance Performance Matrix (IPM) adalah alat analisis yang efektif untuk menilai kinerja pelayanan dengan membandingkan tingkat kepentingan dan kinerja dari berbagai atribut layanan. Teknik ini membantu perusahaan dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan area yang sudah berkinerja baik (Martilla & James, 1977).

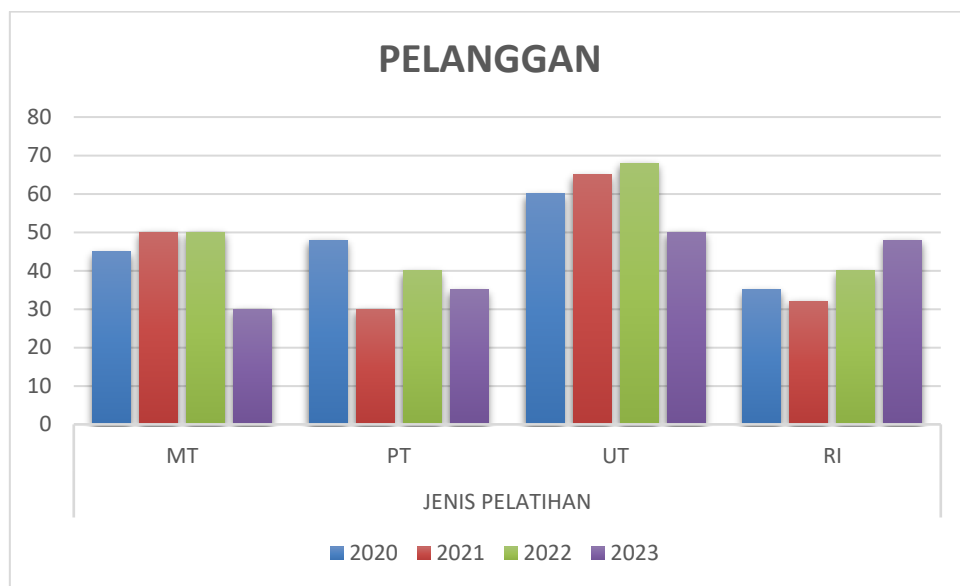
PT. XYZ ini juga Perusahaan terkemuka dalam bisnis Produksi Minyak dan Gas yang beroperasi di Indonesia yaitu, Conoco Phillips, Chevron, British Petroleum (BP), McDermott dan Shell-Malampaya, GE – Gorgon.

Saat ini, Pro-Specs Indoprata mempunyai fokus untuk menyediakan berbagai Jasa Inspeksi Non-Destructive Testing (NDT) seperti RI, UT, MT dan PT. dB School of NDT adalah nama Divisi di PT. XYZ untuk Penyedia Pelatihan NDT. dB School of NDT juga bekerja sama dengan Offshore Oil and Gas Training (OOGT) untuk memberikan dan mengembangkan pelatihan teknis dan manajemen untuk industri Minyak dan Gas Bumi. Perusahaan beroperasi terutama di bidang perminyakan dan industri terkait lainnya yang beroperasi di wilayah Indonesia, berkomitmen untuk menyediakan dan mempertahankan personel yang berkualifikasi tinggi / berdedikasi tinggi selama masa layanan melalui program pengembangan pribadi berkelanjutan dan pelatihan reguler serta sertifikasi.

Dalam beberapa tahun terakhir, PT. XYZ menghadapi peningkatan jumlah keluhan dari pelanggan terkait kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan keluhan pelanggan mencakup berbagai aspek seperti ketepatan waktu pelayanan, sikap dan responsivitas staf, serta kualitas produk yang diterima. Sebagian besar keluhan datang dari kekurangan yang dirasakan oleh pelanggan yang mengharapkan layanan yang lebih personal dan efisien, namun merasa bahwa ekspektasi mereka tidak terpenuhi. Berikut adalah tabel permasalahan dalam jangka waktu 6 bulan terakhir:

Tabel 1 Data Pelanggan

TAHUN	JENIS PELATIHAN			
	MT	PT	UT	RI
2020	45	48	60	35
2021	50	30	65	32
2022	50	40	68	40
2023	30	35	50	48



Gambar 1 Grafik Pelanggan 4 Tahun Terakhir

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PT. XYZdi Batam dari April hingga Oktober 2024 dengan metode kuantitatif deskriptif. Data yang dikumpulkan meliputi data primer dari kuesioner kepada pelanggan jasa NDT dan Inspeksi, serta data sekunder dari laporan dan catatan perusahaan. Populasi penelitian berjumlah 40 orang, menggunakan teknik sampling jenuh, sehingga seluruh populasi dijadikan sampel. Data dianalisis menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengukur kepuasan pelanggan, dengan validitas diuji menggunakan nilai r hitung $>$ r tabel dan reliabilitas diuji melalui Cronbach's Alpha ($\alpha > 0,6$). Hasilnya disajikan dalam diagram kartesius untuk memetakan atribut yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan secara sistematis guna memastikan validitas dan reliabilitas data yang digunakan dalam analisis penelitian. Berikut ini adalah atribut layanan kepuasan pelanggan pada pelayanan NDT di PT Pro Specs Indopratama, pada penilaian layanan yang tersedia menggunakan skala 1-5 yaitu:

- 1 : Sangat Kurang
- 2 : Kurang

- 3 : Netral
4 : Tinggi
5 : Sangat Tinggi

Tabel 2 Kuesioner Kepuasan Pelanggan NDT pada PT. Pro Specs Indopratemala

NO	Atribut Layanan Yang Tersedia
1	Kecepatan respon layanan dalam memenuhi kebutuhan Anda?
2	Ketepatan hasil uji NdT yang diberikan perusahaan?
3	Ketersedian kompetensi tenaga ahli dalam memberikan pelatihan ndt?
4	Ketepatan waktu pelatihan ndt?
5	Kemudahan akses informasi tentang mekanisme dan arahan pelatihan ndt?
6	Ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelatihan ndt?
7	Keramahan dalam komunikasi pengajar pelatihan ndt terhadap peserta?
8	Biaya pelatihan ndt yang diberikan perusahaan?

Tabel 3 Dimensi korelasi

Dimensi Kualitas	Atribut Layanan
<i>Reliability</i>	Ketersedian kompetensi tenaga ahli dalam memberikan pelatihan ndt?
	Kemudahan akses informasi tentang mekanisme dan arahan pelatihan ndt?
<i>Responsiveness</i>	Kecepatan respon layanan dalam memenuhi kebutuhan Anda?
<i>Assurance</i>	Ketepatan hasil uji NDT yang diberikan perusahaan?
	Biaya Pelatihan NDT yang diberikan perusahaan
<i>Empathy</i>	Ketepatan waktu pelatihan NDT
	Keramahan dalam komunikasi pengajar pelatihan ndt terhadap peserta?
<i>Tangible</i>	Ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelatihan ndt?

Setelah kuesioner dibagikan kepada 40 responden, langkah selanjutnya adalah mengumpulkan data yang telah terkumpul untuk dianalisis. Data tersebut akan diolah menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengevaluasi kualitas pelayanan NDT dan hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Analisis ini mencakup penghitungan nilai rata-rata untuk setiap atribut pelayanan dan pemetaan hasil ke dalam kuadran IPA, yang akan membantu dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan yang sudah memuaskan bagi pelanggan.

3.2. Pengolahan Data

3.2.1 Uji Validasi dan Reliabilitas

Untuk menentukan nilai r tabel pada tingkat signifikansi tertentu dengan derajat kebebasan (df) = 40, kita biasanya merujuk pada tabel distribusi *Pearson*. Pada umumnya, untuk df = 40 dan tingkat signifikansi 0,05, nilai r tabel berkisar antara 0,305 hingga 0,312. Nilai *Cronbach's alpha* di atas 0,6 menunjukkan bahwa instrumen pengukuran memiliki konsistensi internal yang baik, artinya item-item dalam kuesioner saling berkaitan dan mengukur konstruksi yang sama.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas data Kinerja

No.	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,850	0,312	Valid
2	0,882		
3	0,733		
4	0,799		
5	0,723		
6	0,624		
7	0,804		
8	0,560		

Berdasarkan dari hasil uji validitas yang telah dilakukan dengan menggunakan software SPSS Versi 2.6 Bahwa seluruh atribut layanan yang tersedia pada pelatihan NDT di PT. Pro Specs Indo Pratama dapat dinyatakan valid.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	8

Gambar 2 Hasil Uji Reliabilitas layanan Kinerja

Gambar 2 menyajikan hasil uji reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dapat dinyatakan Reliabel atau dapat diandalkan dikarenakan nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,6 yaitu 0,888

Tabel 5 Hasil Uji Validitas data Harapan

No.	R Hitung	R Tabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	0,759	0,312	0,843	Valid
2	0,829			
3	0,693			
4	0,648			
5	0,513			
6	0,719			
7	0,715			
8	0,659			

Berdasarkan dari hasil uji validitas yang telah dilakukan dengan menggunakan software SPSS Versi 26 Bahwa seluruh atribut layanan yang tersedia pada pelatihan NDT di PT. Pro Specs Indo Pratama dapat dinyatakan valid.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	8

Gambar 3 Hasil Uji Reliabilitas layanan Harapan

Gambar 3 menyajikan hasil uji reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dapat dinyatakan Reliabel atau dapat diandalkan dikarenakan nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,6 yaitu 0,843.

4.2.2 Importance Performance Analisis

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan analisis yang membandingkan antara tingkat kepentingan dan kinerja, atribut suatu produk menggunakan gambar yang terdiri dari empat kuadran. Tingkat kepentingan atribut dibuat dengan sumbu horizontal dan tingkat kinerja atribut dengan sumbu vertikal. Berikut adalah total jawaban rata-rata kuesioner:

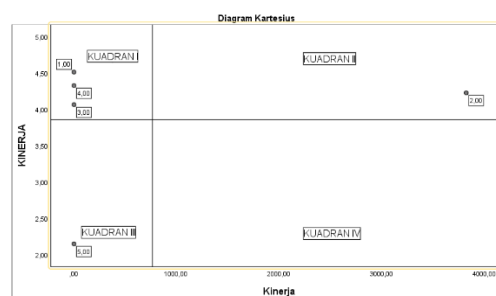
Tabel 6 Total Jawaban Kinerja dan Harapan-
Total Jawaban Kinerja dan Harapan

Pertanyaan	Total Kinerja(YI)	Total Harapan(XI)
Kecepatan respon layanan dalam memenuhi kebutuhan Anda?	153	169
Ketepatan hasil uji Ndt yang diberikan perusahaan?	161	172
Ketersedian kompetensi tenaga ahli dalam memberikan pelatihan ndt?	168	182
Ketepatan waktu pelatihan ndt?	147	166
Kemudahan akses informasi tentang mekanisme dan arahan pelatihan ndt?	162	179
Ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelatihan ndt?	141	166
Keramahan dalam komunikasi pengajar pelatihan ndt terhadap peserta?	159	180
Biaya pelatihan ndt yang diberikan perusahaan?	164	176
TOTAL	1255	1390

Tabel 7 Dimensi Kualitas

Dimensi Kualitas	Atribut Layanan	Total Jawaban Kinerja (Yi)	Rata-Rata Kinerja	Total Jawaban Harapan (Xi)	Rata-Rata Harapan
Reliability	Ketersedian kompetensi tenaga ahli dalam memberikan pelatihan ndt?	182	4,12	168	4,51
	Kemudahan akses informasi tentang mekanisme dan arahan pelatihan ndt?	179		162	
Responsiveness	Kecepatan respon layanan dalam memenuhi kebutuhan Anda?	153	3,825	169	4,225
Assurance	Ketepatan hasil uji NDT yang diberikan perusahaan?	161	4,062	172	4,35
	Biaya Pelatihan NDT yang	164		176	

	diberikan perusahaan				
Empathy	Ketepatan waktu pelatihan NDT	147	3,825	166	4,325
	Keramahan dalam komunikasi pengajar pelatihan ndt terhadap peserta?	169		180	
Tangible	Ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelatihan ndt?	141	3,525	166	2,15



Gambar 4 Diagram Kartesius Dimensi Kualitas

Berdasarkan dari hasil pengelompokan data dengan menggunakan diagram kartesius maka Pelatihan NDT di PT XYZ adalah sebagai berikut:

1. Kuadran 1: Prioritas Utama

Kuadran ini menunjukkan atribut layanan yang sangat penting bagi kepuasan pelanggan dan memiliki pengaruh besar terhadap penilaian pengguna.

Tabel 8 Hasil kuadran dimensi kualitas

Dimensi kualitas	KUADRAN 1
Reliability	Ketersediaan kompetensi tenaga ahli dalam memberikan pelatihan ndt
	Kemudahan akses informasi tentang mekanisme dan arahan pelatihan ndt
Assurance	Ketepatan hasil uji NDT yang diberikan perusahaan
	Biaya Pelatihan NDT yang diberikan perusahaan
Empathy	Ketepatan waktu pelatihan NDT
	Keramahan dalam komunikasi pengajar pelatihan ndt terhadap peserta

2. Kuadran 2: Pertahankan Kepuasan

Kuadran ini menunjukkan bahwa unsur layanan telah berjalan baik dan perlu dipertahankan untuk menjaga kepuasan pelanggan. Atribut di kuadran ini mencerminkan area di mana harapan pelanggan telah terpenuhi dengan baik.

Tabel 9 Hasil kuadran dimensi kualitas

Dimensi kualitas	KUADRAN 2
Responsiveness	Kecepatan respon layanan dalam memenuhi kebutuhan Anda

2 Kuadran 3: Prioritas Rendah

Kuadran ini menunjukkan beberapa atribut yang dianggap kurang prioritas bagi pengguna. Atribut-atribut dalam kuadran ini sering kali dianggap tidak terlalu mempengaruhi kepuasan secara keseluruhan, sehingga tidak memerlukan perhatian khusus.

Tabel 10 Hasil kuadran dimensi kualitas

Dimensi kualitas	KUADRAN 3
<i>Tangible</i>	Ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelatihan ndt

3 Kuadran 4: Mungkin Berlebihan

Kuadran ini menunjukkan atribut yang menurut pelanggan kurang penting, namun pelaksanaannya di lapangan berjalan dengan baik. Meskipun tidak dianggap krusial, atribut-atribut ini tetap memberikan kontribusi positif meskipun dampaknya pada kepuasan pelanggan tidak terlalu signifikan. Tidak ada atribut layanan yang masuk ke dalam kuadran ini.

Selanjutnya, dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan (X_i) dan kinerja yang dirasakan (Y_i) menggunakan rumus:

$$TK_i = \frac{Y_i}{X_i} \times 100\%$$

Tk_i = Tingkat Kesesuaian

X_i = Tingkat Harapan

Y_i = Tingkat Kinerja

Nilai tingkat kesesuaian ini kemudian diinterpretasikan sebagai berikut:

- Tingkat kesesuaian > 100%: Layanan dianggap sangat memuaskan.
- Tingkat kesesuaian = 100%: Layanan memenuhi harapan.
- Tingkat kesesuaian < 100%: Layanan tidak memenuhi harapan.

Pada atribut layanan nomor 1:

$$TK_i = \frac{Y_i}{X_i} \times 100\%$$

$$TK_i = \frac{153}{169} \times 100\%$$

$$TK_i = 110,45$$

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Berikut adalah data olah hasil kuesioner dari 40 responden terkait harapan dan kinerja layanan NDT di PT. Pro Specs Indopratama:

Tabel 11 Olah Data Hasil Kuesioner

No.	Atribut Layanan	Harapan (X_i)	Kinerja (Y_i)	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Kecepatan respon layanan dalam memenuhi kebutuhan Anda	169	153	110,45
2	Ketepatan hasil uji NdT yang diberikan perusahaan	172	161	106,83
3	Ketersedian kompetensi tenaga ahli dalam memberikan pelatihan ndt	182	168	108,33
4	Ketepatan waktu pelatihan ndt	166	147	112,92
5	Kemudahan akses informasi tentang mekanisme dan arahan pelatihan ndt	179	162	110,49

6	Ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelatihan ndt?	166	141	117,73
7	Keramahan dalam komunikasi pengajar pelatihan ndt terhadap peserta	180	159	113,20
8	Biaya pelatihan ndt yang diberikan perusahaan	176	164	107,31

Untuk menentukan kuadran dalam analisis tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan, kita bisa menggunakan matriks yang membagi atribut layanan menjadi empat kuadran berdasarkan kinerja dan harapan. Berikut adalah langkah-langkah untuk menentukan kuadran:

1. Hitung Rata-rata Harapan (Xi) dan Kinerja (Yi) :

$$\begin{aligned} \text{a. } \bar{X}_i &= \frac{\sum X_i}{n} \\ \bar{X}_i &= \frac{169}{40} \\ \bar{X}_i &= 4,225 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{b. } \bar{Y}_i &= \frac{\sum Y_i}{n} \\ \bar{Y}_i &= \frac{153}{40} \\ \bar{Y}_i &= 3,825 \end{aligned}$$

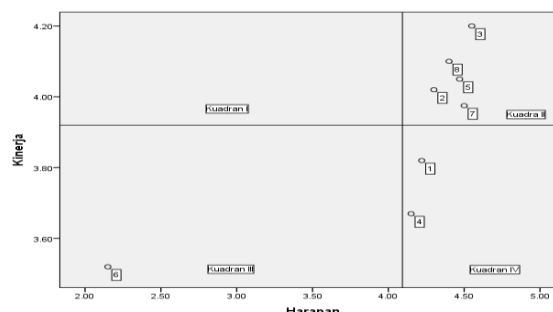
2. Hasil Atribut Layanan

Berdasarkan rata-rata harapan dan rata-rata kinerja, atribut layanan dikelompokkan sebagai berikut:

Tabel 12 Total Jawaban Kinerja dan Harapan

Total Jawban Kinerja dan Harapan		
Atribut Layanan	Total Kinerja(YI)	Total Harapan(XI)
P1	3,825	4,225
P2	4,025	4,3
P3	4,2	4,55
P4	3,675	4,15
P5	4,05	4,475
P6	3,525	2,15
P7	3,975	4,5
P8	4,1	4,4

3. Matriks Kuadran



Gambar 5 Diagram Kartesius Layanan Pelatihan NDT

Berdasarkan dari hasil pengolahan data dengan menggunakan diagram kartesius maka seluruh atribut layanan Pelatihan NDT di PT XYZ adalah sebagai berikut:

Kuadran 1: Prioritas Utama

Kuadran ini menunjukkan atribut layanan yang sangat penting bagi kepuasan pelanggan dan memiliki pengaruh besar terhadap penilaian pengguna. Tidak ada atribut layanan yang masuk ke dalam kuadran ini, yang menunjukkan bahwa tidak ada aspek yang sangat mendesak untuk ditingkatkan. Atribut di kuadran ini mencerminkan area di mana harapan pelanggan telah terpenuhi dengan baik.

Kuadran 2: Pertahankan Kepuasan

Kuadran ini menunjukkan bahwa unsur layanan telah berjalan baik dan perlu dipertahankan untuk menjaga kepuasan pelanggan. Atribut di kuadran ini mencerminkan area di mana harapan pelanggan telah terpenuhi dengan baik.

Tabel 13 Hasil kuadran 2

No.	KUADRAN 2
P2	Ketepatan hasil uji yang diberikan oleh layanan
P3	Kompetensi tenaga ahli dalam memberikan layanan
P5	Kemudahan akses informasi terkait layanan
P7	Kualitas komunikasi antara perusahaan dan client
P8	Harga layanan yang dikenakan bagi pelanggan

Kuadran 3: Prioritas Rendah

Kuadran ini menunjukkan beberapa atribut yang dianggap kurang prioritas bagi pengguna. Atribut-atribut dalam kuadran ini sering kali dianggap tidak terlalu mempengaruhi kepuasan secara keseluruhan, sehingga tidak memerlukan perhatian khusus.

Tabel 14 Hasil kuadran 3

No.	KUADRAN 3
P6	Fasilitas pendukung yang disediakan oleh perusahaan

Kuadran 4: Mungkin Berlebihan

Kuadran ini menunjukkan beberapa atribut yang menurut pelanggan kurang penting, namun pelaksanaannya di lapangan berjalan dengan baik. Meskipun tidak dianggap krusial, atribut-atribut ini tetap memberikan kontribusi positif meskipun dampaknya pada kepuasan pelanggan tidak terlalu signifikan.

Tabel 15 Hasil kuadran 4

No.	KUADRAN 4
P1	Kecepatan respon layanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan
P4	Waktu penyelesaian layanan dalam memenuhi harapan pelanggan

SIMPULAN

1. Berdasarkan dari hasil pengolahan data pada bab sebelumnya menunjukkan bahwa pengukuran tingkat kepuasan layanan NDT di PT XYZ bahwa terdapat perbedaan antara harapan pelanggan dan kinerja yang dirasakan. Rata-rata nilai harapan pelanggan adalah 4,35, sementara nilai kinerja berada pada 3,94, menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup besar.
2. Dari hasil pengelompokan atribut layanan maka kuadran 1 Prioritas Utama pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adapun dimensi kualitasnya, Reliability,

Assurance, Empathy. Kuadran 2 menunjukkan bahwa layanan telah berjalan dengan baik dan perlu dipertahankan adapun dimensi kualitasnya, Responsiveness. Kuadran 3 dianggap kurang prioritas bagi pengguna atribut ini dianggap tidak terlalu mempengaruhi kepuasan secara keseluruhan, sehingga tidak memerlukan perhatian khusus, adapun dimensi kualitasnya, Tangible. Kuadran 4 menunjukkan bahwa atribut ini mungkin berlebihan atribut-atribut ini tetap memberikan kontribusi positif tidak dimensi kualitas di kuadran ini.

SARAN

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi aspek-aspek mana saja yang perlu dipertahankan dan aspek mana saja yang membutuhkan perhatian khusus.

UCAPAN TERIMA KASIH

Teriring do'a dan rasa syukur kehadiran Allah SWT, penulis persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan cinta dan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, Tuhan tempat menyembah dan memohon pertolongan, dan Nabi Muhammad SAW Sebagai Nabi dan Rasul berakhlakul kharimah.
2. Papa dan mama yang saya hormati, saya sayangi, terima kasih untuk semua serta do'a tulus dan pengorbanannya untuk saya demi kelancaran setiap apa yang saya lakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Abalo, J., Varela, J., & Manzano, V. (2007). Importance values for Importance-Performance Analysis: A formula for spreading out values. *Journal of Business Research*, 60(2), 115-121.
- [2]. Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58(3), 53-66.
- [3]. Brown, S. W., Fisk, R. P., & Bitner, M. J. (1991). *Service Quality: Multidisciplinary and Multinational Perspectives*. Lexington Books.
- [4]. Bora, M. A., Amrina, E., & Herman, H. (2021). Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Quality Function Deployment (Qfd) Studi Kasus Di Stt Ibnu Sina Batam. *PROFISIENSI: Jurnal Program Studi Teknik Industri*, 9(1), 47-59.
- [5]. Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- [6]. Deng, W., Yeh, W., & Sung, S. (2008). Customer satisfaction and loyalty in after-sales service: An empirical study. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 1(2), 35-47.
- [7]. Deng, Z., Lu, Y., Wei, K. K., & Zhang, J. (2010). The Role of Customer Participation and Customer Experience in Service Satisfaction: A Study Based on Importance-Performance Analysis. *International Journal of Service Industry Management*, 21(4), 356-371.
- [8]. Erna Mulyati & Handoyo. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Manajemen Pelayanan*.
- [9]. Gronroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. John Wiley & Sons.
- [10]. Herman, H., Amrina, E., & Bora, M. A. (2022). Penerapan Quality Function Deployment Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Sigma Teknika*, 5(1), 001-011.

-
- [11]. Herman, H., Jonrinaldi, J., & Indrapriyatna, A. S. (2022). Strategi perbaikan kualitas layanan mahasiswa pada fakultas teknik universitas ibnu sina dengan metode swot dan qspm. *Sigma teknika*, 5(2), 242-249.
 - [12]. Huang, C. Y., Chen, Y. C., & Hsu, C. H. (2019). Understanding the Importance-Performance Analysis of Service Quality: Evidence from the Logistics Industry. *Service Business*, 13(2), 307-325.
 - [13]. Irawan, H. (2016). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Elex Media Komputindo.
 - [14]. Kotler, P. (2007). Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian. PT Gramedia.
 - [15]. Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management*. Pearson.
 - [16]. Kumar, V., Rahman, Z., & Aakar, A. (2016). Importance-Performance Analysis of Green Supply Chain Management Practices. *Journal of Cleaner Production*, 112, 110-119.
 - [17]. Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa* (3rd ed.). Salemba Empat.
 - [18]. Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.
 - [19]. Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill.
 - [20]. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
 - [21]. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2016). Refining the SERVQUAL scale: Service performance and customer satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(1), 42-52.
 - [22]. Rahman, S. A., & Moghavvemi, S. (2020). Customer satisfaction and service quality in the retail banking sector in Malaysia. *Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 7(2), 25-34.
 - [23]. Safitri, N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Indonesia*.
 - [24]. Tjiptono, F. (2014). *Service Management*. Andi Publisher.
 - [25]. Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran Jasa*. Andi Publisher.
 - [26]. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill.
 - [27]. Zhang, J., Wang, Y., & Li, S. (2020). The Application of Importance-Performance Analysis in Evaluating Service Quality: A Review. *Journal of Service Theory and Practice*, 30(4), 445-466.
 - [28]. Zikmund, W. G., McLeod, R., & Gilbert, F. W. (2003). *Customer Satisfaction: Principles and Practices*. Cengage Learning.
-