



# Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual (Service Quality) dan IPA (Importance Performance Analysis)

**Tarigan Ian Gerson<sup>1✉</sup>, La Ode Ahmad Safar<sup>1</sup>, Dutho Suh Utomo<sup>1</sup>**

<sup>(1)</sup>Teknik Industri, Fakultas Teknik, Unuversitas Mulawarman Samarinda, Jl. Kuaro, Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kotas Samarinda, Kalimantan Timur

DOI: 10.31004/jutin.v8i2.45130

✉ Corresponding author:  
[iangersontarigan@gmail.com]

Article Info	Abstrak
<p><i>Kata kunci:</i> <i>Kualitas Pelayanan;</i> <i>ServQual;</i> <i>IPA</i></p>	<p>Penelitian ini bertujuan mengukur kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan hotel menggunakan metode SERVQUAL. Analisis kesenjangan dilakukan pada lima dimensi layanan, yaitu tangibles (0,0002), empathy (0,013), reliability (0,016), responsiveness (-0,093), dan assurance (-0,008), dengan rata-rata kesenjangan sebesar -0,014.. Selanjutnya penelitian ini menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis) yang bertujuan untuk menilai atribut yang perlu dipertahankan dan atribut yang memerlukan perbaikan. Berdasarkan metode IPA, pada diagram kartesius menunjukkan atribut yang perlu dijadikan prioritas perbaikan adalah pada kuadran I, yaitu luasnya parkir area yang aman untuk kendaraan (AS4) -0,018, karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada setiap pelanggan (RES1) -0,012, kecepatan karyawan dalam melakukan pelayanan perbaikan dan perawatan (RES2) -0,029, serta kebersihan kamar yang terdapat di hotel (TA5) -0,09. Beberapa usulan perbaikan untuk hotel yaitu peningkatan kapasitas dan pemasangan atap pada area parkir, evaluasi sistem pelayanan dan pelatihan rutin bagi karyawan khususnya housekeeping, guna memastikan kebersihan kamar terjaga secara optimal.</p>
<p><i>Keywords:</i> <i>Service Quality;</i> <i>ServQual;</i> <i>IPA</i></p>	<p><b>Abstract</b></p> <p><i>This study aims to measure customer satisfaction with hotel service quality using the SERVQUAL method. Gap analysis was conducted across five service dimensions: tangibles (0.0002), empathy (0.013), reliability (0.016), responsiveness (-0.093), and assurance (-0.008), with an average gap of -0.014. Furthermore, the study employed the Importance Performance Analysis (IPA) method to assess which attributes should be maintained and which require improvement. Based on the IPA method, the Cartesian diagram indicates that attributes prioritized for improvement in Quadrant I include: the size and security of the parking area (AS4) at -0.018, employees providing prompt and accurate service to customers (RES1) at -0.012, the</i></p>

*speed of maintenance and repair services by employees (RES2) at -0.029, and the cleanliness of hotel rooms (TA5) at -0.09. Proposed improvements include expanding and installing a roof over the parking area, evaluating the service system, and conducting regular training for employees, particularly housekeeping staff, to ensure optimal room cleanliness.*

## 1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan industri jasa yang menggabungkan produk dan layanan. Produk meliputi desain bangunan, interior dan eksterior kamar, suasana di hotel dan restoran, makanan, minuman, serta fasilitas lain yang ditawarkan. Sementara itu, layanan mencakup keramah-tamahan dan keterampilan karyawan dalam melayani tamu. Keberhasilan usaha perhotelan sangat dipengaruhi oleh kemampuan menarik dan mempertahankan pelanggan melalui kualitas pelayanan terbaik. Dalam persaingan bisnis saat ini, layanan menjadi strategi utama, terutama ketika produk yang ditawarkan serupa. Pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga dapat mendorong loyalitas dan rekomendasi kepada orang lain. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting yang harus diperhatikan perusahaan (Yunus & Budiyo, 2014).

Perkembangan jumlah hotel di Samarinda yang sangat pesat, menimbulkan persaingan perhotelan di Samarinda menjadi sangat ketat. Badan Pusat Statistik (BPS) Kaltim mencatat tingkat penghunian kamar (TPK) hotel klasifikasi bintang di Kaltim pada November 2023 mencapai 67,39 persen. Naik 5,00 poin dibandingkan dengan bulan sebelumnya. Sementara, jika dibandingkan dengan November 2022, mengalami peningkatan sebesar 0,88 poin. Saat ini okupansi di Bumi Etam konsisten berada di angka yang cukup tinggi. Tren okupansi memang konsisten meningkat. Apalagi saat weekend, hampir semua hotel di Samarinda penuh. Minimal, rata-rata okupansi saat weekend mencapai 90 persen. Saat weekend biasanya banyak masyarakat yang memilih staycation. Kunjungan, misalnya, dari Kukar, Kutim, Bontang, ke Balikpapan atau Samarinda, membuat hunian kamar selalu penuh (PHRI, 2024).

Kualitas pelayanan berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian layanan untuk memenuhi harapan mereka. Pelayanan mencakup segala bentuk layanan yang diberikan pihak hotel selama tamu menginap, seperti layanan receptionist, bell boy, room service, security, dan cleaning service. Selain kualitas pelayanan, fasilitas juga memiliki peran penting dalam menarik konsumen. Fasilitas adalah sarana yang mempermudah konsumen menjalankan aktivitas selama di hotel. Pada masa kini konsumen masa cenderung kritis dan selektif dalam memilih jasa perhotelan. Pada tingkat harga yang hampir sama, hotel dengan fasilitas lebih lengkap cenderung memberikan kepuasan lebih besar kepada pelanggan. Hal ini meningkatkan kemungkinan pelanggan memilih hotel tersebut sebagai prioritas, berdasarkan persepsi positif terhadap fasilitas yang tersedia (Yunus & Budiyo, 2014).

Metode SERVQUAL (Service Quality) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dengan melihat kesenjangan (Gap) yang terjadi antara persepsi dan ekspektasi konsumen. Terdapat dua bagian dalam pengukuran menggunakan metode servqual yaitu pada bagian pertama untuk mengetahui persepsi atau ekspektasi konsumen terhadap jasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan bagian kedua untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap jasa yang telah diterima. Kesenjangan (Gap) terjadi dikarenakan manajemen tidak tahu apa yang diinginkan atau diharapkan konsumen.. Analisis kesenjangan ini dibagi menjadi lima dimensi kualitas layanan, yaitu tangibles, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance (Fajarini, 2020).

Selanjutnya, menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis) yang bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasanya (konsumen). Metode ini membandingkan pengukuran antara harapan (expectation) dengan kinerja yang dirasakan (perceived performance) dalam menilai kepuasan konsumen. Selain itu, IPA juga dapat mengungkap atribut yang kinerjanya kurang baik dan keluhan dari pengguna, sehingga dapat diambil langkah perbaikan yang terencana, terutama pada atribut yang dianggap penting namun kinerjanya masih kurang memuaskan (Yulianti & Umbara, 2020).

Objek penelitian pada permasalahan ini adalah hotel XYZ di Samarinda. Berdasarkan wawancara dengan manager HR hotel XYZ dan juga melihat ulasan pada aplikasi pemesanan hotel online, terdapat keluhan dari pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini memunculkan kekhawatiran akan dampak negatif terhadap kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kualitas layanan hotel XYZ dengan

metode ServQual dan IPA melalui kuesioner kepada pelanggan yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil dalam penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan bagi hotel XYZ untuk menentukan strategi dalam mengembangkan bisnis jasa melalui peningkatan dalam kualitas layanan yang dapat mengatasi keluhan dan memenuhi ekspektasi dari pelanggan terhadap layanan jasa yang diberikan.

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif sebagai alat analisa kualitas pelayanan hotel XYZ terhadap kepuasan pelanggan dengan metode ServQual untuk menganalisis kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan melalui lima dimensi utama (tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy) dan IPA (Importance Performance Analysis) untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting yang harus diperhatikan oleh hotel XYZ dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Objek penelitian dalam studi ini adalah pelanggan yang baru saja menginap di hotel XYZ sebagai populasi penelitian dan sampel ditentukan dengan teknik purposive sampling dan rumus slovin untuk menghitung jumlah sampel. Tahap pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan kuesioner, kemudian dianalisis secara statistik untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan.

### Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur (Sugiono Dkk., 2020).

1. Jika nilai  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel, sehingga pernyataan tersebut dikatakan valid
2. Jika nilai  $r$ -hitung  $<$   $r$ -tabel, sehingga pernyataan tersebut dikatakan tidak valid

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Uji reliabilitas memiliki kriteria yaitu, jika nilai koefisien alpha (*Cronbach's alpha*)  $>$  0,6, maka alat dinyatakan reliabel atau dapat diandalkan, dan jika nilai koefisien alpha (*Cronbach's alpha*)  $<$  0,6 (Sugiono Dkk., 2020).

### SERVQUAL

*SERVQUAL* adalah suatu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas atribut pelayanan dari suatu aspek, yang nantinya akan muncul kesenjangan yaitu (pelayanan yang diterima pelanggan, dirasakan oleh pelanggan) antara persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diharapkan. Menurut Sulistyono dkk. (2022) *SERVQUAL* memiliki 5 dimensi yaitu :

1. *Tangibles*, penampilan fisik fasilitas, peralatan, pegawai, dan materi komunikasi yang mencerminkan profesionalisme dan kualitas layanan,
2. *Reliability*, kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal,
3. *Responsiveness*, kesediaan dan kecepatan staf dalam membantu pelanggan serta memberikan layanan secara cepat,
4. *Assurance*, pengetahuan dan kesopanan staf serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman pada pelanggan,
5. *Empathy*, perhatian dan kepedulian yang diberikan kepada setiap pelanggan secara individual.

Rumus perhitungan *SERVQUAL* :

$$Q = P - E$$

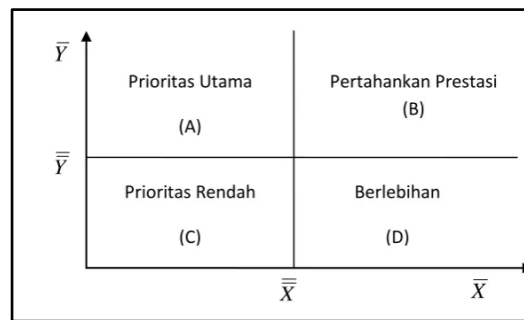
Keterangan: Q = kualitas pelayanan (*quality of service*)

P = *perceived service* atau persepsi pelanggan

E = *expected service* atau harapan konsumen pada jasa.

### Importance Performance Analysis (IPA)

IPA ini digunakan sebagai teknik analisis untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasanya (konsumen). Metode ini membandingkan pengukuran antara harapan (*expectation*) dengan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dalam menilai kepuasan konsumen (Yulianti dan Umbara, 2020)



Gambar 1. Diagram Kartesius

Menurut Yulianti & Umbara (2020), terdapat 4 kuadran yaitu, Kuadran I (Prioritas Utama), Kuadran II (Pertahankan Prestasi), Kuadran III (Prioritas Rendah), dan Kuadran IV (Berlebihan) yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran I (Prioritas Utama), merupakan faktor atau atribut yang dianggap memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ini mencakup unsur-unsur layanan yang dianggap sangat penting, namun belum diimplementasikan secara memuaskan oleh manajemen, sehingga menyebabkan ketidakpuasan pelanggan.
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi), menunjukkan unsur layanan pokok yang telah berhasil diimplementasikan oleh perusahaan dan mendapatkan kepuasan tinggi dari pelanggan. Dengan kata lain, ini merupakan aspek-aspek layanan yang telah berjalan baik dan memuaskan pelanggan.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah), merupakan beberapa faktor yang dianggap kurang berpengaruh bagi kepuasan pelanggan. Pelaksanaannya oleh perusahaan dianggap standar biasa. Faktor-faktor ini dianggap kurang penting dan kurang memuaskan bagi pelanggan.
4. Kuadran IV (Berlebihan), menunjukkan faktor yang memiliki dampak kurang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun pelaksanaannya terlalu berlebihan. Meskipun dianggap kurang penting, pelanggan tetap merasa sangat puas dengan implementasinya

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perhitungan kualitas layanan berdasarkan metode SERVQUAL dilakukan penjumlahan terhadap nilai pesepsi (X) dan eksptasi (Y) dari masing-masing variabel seluruh responden berjumlah 100 orang dengan 24 butir pertanyaan. Pengukuran ini menggunakan skala Likert 1–5 (Sugiyono, 2013). Adapun skala Likert yang digunakan untuk menilai tingkat kepentingan dijelaskan sebagai berikut: 1 = Sangat Tidak Penting & Sangat Tidak Baik, 2 = Tidak Penting & Tidak Baik, 3 = Cukup Penting & Cukup Baik, 4 = Penting & Baik, dan 5 = Sangat Penting & Sangat Baik.

#### Kualitas Layanan pada Hotel XYZ

Tabel 1 menunjukkan rata-rata tingkat eksptasi dan persepsi pelanggan pada kualitas layanan di Hotel XYZ berdasarkan lima dimensi metode SERVQUAL, yaitu *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Rata-rata dihitung dengan membagi total skor setiap atribut dalam masing-masing dimensi dengan jumlah responden, yaitu sebanyak 100 orang. Rincian hasil per atribut pada tiap dimensi disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Rata-Rata Tingkat Eksptasi dan Persepsi pelanggan Kualitas Layanan pada Hotel XYZ

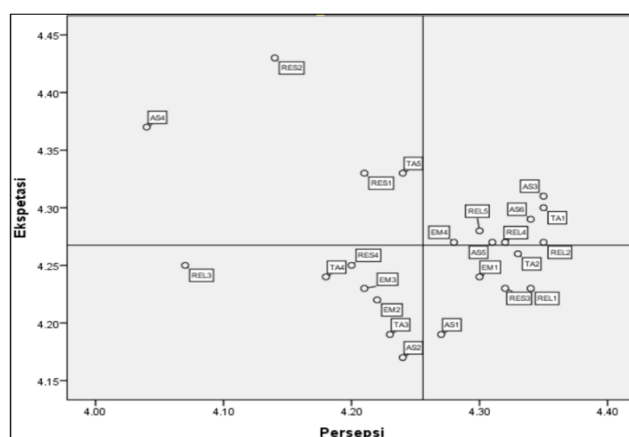
No	Atribut Pengukuran	Persepsi (X)	Eksptasi (Y)	Gap
1	Penampilan semua karyawan dan staff menggunakan seragam, rapi dan sopan	4,35	4,3	0,05
2	Lingkungan fisik (ruang tunggu, toilet, <i>front office</i> ) yang bersih, rapi dan nyaman	4,33	4,26	0,07
3	Penataan interior yang dilakukan hotel yang teratur dan rapi	4,23	4,19	0,04
4	Kamar tamu dan fasilitas dalam kamar yang disediakan Hotel sesuai dengan standar	4,18	4,24	-0,06
5	Kebersihan kamar yang terdapat di hotel	4,24	4,33	-0,09
6	Pemesanan atau reservasi ditangani dengan baik	4,34	4,23	0,11

7	Karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan	4,35	4,27	0,08
8	Pelayanan barang atau bagasi pelanggan yang responsif	4,07	4,25	-0,18
9	Kemampuan karyawan dalam menjaga sikap dan menjaga kebersihan diri	4,32	4,27	0,05
10	Kesiapan karyawan melayani pelanggan	4,30	4,28	0,02
11	Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada setiap pelanggan	4,21	4,33	-0,12
12	Kecepatan karyawan dalam melakukan pelayanan perbaikan dan perawatan	4,14	4,43	-0,29
13	Kehandalan karyawan dalam memahami kebutuhan konsumen	4,32	4,23	0,09
14	Karyawan dan staf memperhatikan keluhan pelanggan	4,20	4,25	-0,05
15	Jaminan keamanan atau rasa nyaman yang dirasakan oleh pelanggan	4,27	4,19	0,08
16	Kebersihan perlengkapan makan dan minum	4,24	4,17	0,07
17	Jaminan atas cita rasa masakan yang halal, dan penyajian oleh koki	4,35	4,31	0,04
18	Area parkir yang luas dan aman untuk kendaraan	4,04	4,37	-0,33
19	Perilaku karyawan dan staf menanamkan rasa kepercayaan serta rasa aman kepada pelanggan	4,31	4,27	0,04
20	Jaminan privasi (pribadi) selama berada di hotel	4,34	4,29	0,05
21	Keterbukaan karyawan dalam menerima kritik dan saran dari pelanggan	4,30	4,24	0,06
22	Karyawan memberikan pelayanan yang sama pada semua pelanggan	4,22	4,22	0,00
23	Kemampuan karyawan dan staf dalam berkomunikasi dengan tamu	4,21	4,23	-0,02
24	Karyawan dan staf memberikan informasi yang mudah dipahami oleh tamu	4,28	4,27	0,01

Berdasarkan hasil perhitungan, terdapat atribut dengan skor gap positif dan negatif. Skor positif menunjukkan kepuasan pelanggan, sedangkan skor negatif menunjukkan ketidakpuasan. Atribut dengan skor tertinggi adalah "Kehandalan karyawan dalam memahami kebutuhan konsumen" (+0,09), menandakan pelayanan yang baik dan kenyamanan pelanggan. Sementara itu, atribut terendah adalah "Area parkir yang luas dan aman" (-0,33), yang mencerminkan ketidakpuasan pelanggan terhadap fasilitas parkir Hotel.

### **Importance Performance Analysis (IPA)**

Hasil pengukuran atribut layanan menunjukkan tingkat ekspektasi dan persepsi yang membantu hotel XYZ fokus pada perbaikan atribut yang dianggap penting oleh pelanggan. Titik pada diagram kartesius diperoleh dari rata-rata skor ekspektasi dan persepsi. Diagram ini dibagi menjadi empat kuadran oleh dua garis yang berpotongan pada titik (X, Y), di mana X adalah rata-rata skor persepsi dan Y adalah rata-rata skor ekspektasi. Berdasarkan tabel, nilai rata-rata setiap atribut untuk ekspektasi dan persepsi digunakan untuk menentukan posisi atribut dalam keempat kuadran pada diagram kartesius.



### Gambar 2. Diagram Kartesius IPA

Atribut yang termasuk dalam kuadran I ini merupakan atribut yang mendapatkan prioritas utama, dimana ekspektasi lebih besar daripada persepsi pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa atribut tersebut dianggap sangat penting bagi pelanggan tetapi pihak hotel belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan dari pelanggan. Terdapat 4 atribut yang tergolong kuadran I, yaitu atribut AS4 "Area parkir yang luas dan aman untuk kendaraan", atribut RES2 "Kecepatan karyawan dalam melakukan pelayanan perbaikan dan perawatan", atribut RES1 "Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada setiap pelanggan", atribut TA5 "Kebersihan kamar.

Pada atribut area parkir yang luas dan aman untuk kendaraan (AS4), salah satu masalah yang dihadapi oleh pelanggan adalah tidak adanya atap atau perlindungan di area parkir hotel, yang mengakibatkan kendaraan pelanggan terpapar langsung oleh cuaca panas matahari atau hujan. Selain itu, ketika terdapat acara di dalam hotel, area parkir menjadi sangat terbatas, sehingga sering kali sulit bagi tamu yang menginap untuk menemukan tempat parkir yang tersedia. Pada atribut kecepatan karyawan dalam melakukan pelayanan perbaikan dan perawatan, pelanggan merasa kecepatan karyawan dalam melakukan pelayanan perbaikan dan perawatan kurang memuaskan (RES2). Pada atribut karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada setiap pelanggan, pelanggan merasa bahwa kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan kurang memuaskan yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi pelanggan yang menginginkan pelayanan segera seperti, *room service* atau permintaan lainnya (RES1). Pada atribut kebersihan kamar, pelanggan merasa kurangnya ketelitian staf dalam merawat dan membersihkan kamar. Keluhan umum meliputi kamar yang berdebu dan toilet yang jarang dibersihkan, sehingga menimbulkan kesan kurang terjaqanya kebersihan pada hotel (TA5).

Atribut yang menjadi kelemahan hotel XYZ terletak pada kuadran 1. Kelemahan ini menjadi dasar untuk usulan perbaikan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan untuk masa depan klinik. Usulan perbaikan tersebut dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

**Tabel 2. Usulan Perbaikan**

No	Atribut	Usulan Perbaikan
1	Area parkir yang luas dan aman untuk kendaraan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemasangan atap/kanopi pada area parkir</li> <li>• Peningkatan kapasitas area parkir.</li> </ul>
2	Kecepatan karyawan dalam melakukan pelayanan perbaikan dan perawatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan evaluasi terhadap sistem pelayanan</li> </ul>
3	Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada setiap pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai cara menangani perbaikan dan perawatan</li> <li>• Melakukan perawatan rutin pada fasilitas dan peralatan hotel</li> </ul>
4	Kebersihan kamar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan evaluasi dan pengawasan untuk <i>housekeeping</i></li> </ul>

#### 4. KESIMPULAN

Tingkat kualitas pelayanan di Hotel XYZ masih kurang memuaskan. Berdasarkan metode SERVQUAL, rata-rata ekspektasi pelanggan lebih tinggi dibandingkan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima, dengan nilai kesenjangan sebesar -0,014. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan pada beberapa atribut layanan yang memiliki gap negatif. Berdasarkan metode IPA, terdapat 4 atribut yang berada pada kuadran 1 yang memiliki arti prioritas utama perbaikan, yaitu area parkir yang luas dan aman untuk kendaraan (AS4), karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada setiap pelanggan (RES1), kecepatan karyawan dalam melakukan pelayanan perbaikan dan perawatan (RES2), kebersihan kamar yang terdapat di hotel (TA5).

#### 5. REFERENCES

- Anggraini, N., & Alhempy, R. R. (2021). *Jurnal Inovasi Penelitian. Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 1–208.
- Fajarini, P. A. (2020). *Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality Dan Pendekatan Importance Performance Analysis (Ipa). Journal of Chemical Information and Modeling, CHAPTER 4.*
- Kasinem. (2020). *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17. <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/Ekonomika/index>
- Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. I. H., & Rizki, M. (2019). *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 16(2), 25–31. <https://doi.org/10.24014/sitekin.v16i2.9366>
- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2019). *Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon. Jurnal Digit*, 9(2), 167. <https://doi.org/10.51920/jd.v9i2.117>
- Nugraha, A. R., Dzikron, M., & Bachtar, I. (2023). *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Model Importance Performance Analysis (IPA). Jurnal Riset Teknik Industri*, 3(1), 9–16. <https://doi.org/10.29313/jrti.v3i1.1830>
- Sugiono, Noerdjanah, & Wahyu, A. (2020). *Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation. Jurnal Keterampilan Fisik*, 5.
- Sulistyo, A. B., Rafauzi, I., & Wijaya, H. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Indomaret dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). Jurnal Media Teknik Dan Sistem Industri*, 6(2), 95. <https://doi.org/10.35194/jmtsi.v6i2.1938>
- Tjiptono, F. (2019). *PEMASARAN JASA. Andi Publishing.*
- Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis. Jurnal Teknoif*, 8(2), 78. <https://doi.org/10.21063/jtif.2020.v8.2.72-82>
- Yunus, & Budiyanoto. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. Ilmu & Riset Manajemen*, 3(1), 61–72.
- Yustita, A. D., Purwaningtyas, A., & Ermawati, E. A. (2023). *Evaluasi Kualitas Pelayanan Hotel Terhadap Kepuasan Tamu Menggunakan Importance Performance Analysis (IPA). Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6(1), 33–41. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v6i1.59578>