

## **Analisis kualitas layanan RA Manbaul Hikmah dimasa pandemi Covid-19 dengan metode IPA dan CSI**

### ***Analysis of RA Manbaul Hikmah's service quality during the Covid-19 pandemic using the IPA and CSI methods***

Tety Andriyani

Universitas Pamulang

#### **Article Info:**

Received: xx – xx - xxxx  
in revised form: xx – xx - xxxx  
Accepted: xx – xx - xxxx  
Available Online: xx – xx -  
xxxx

#### **Keywords:**

CSI, IPA, Kualitas Layanan

#### **Corresponding Author:**

Universitas Pamulang  
phone: 087784498595  
e-mail:  
Andriyanihtetty@gmail.com

**Abstract:** *Service quality is the act of consumers to provide input and opinions on a service received. The dimensions of service can have a very important effect on the quality of services provided. This study aims to improve the quality of RA Manbaul Hikmah's services during the covid-19 pandemic. The research method used is quantitative research. Based on the Customer Satisfaction Index (CSI) method, it was found that the value of the parent's satisfaction level with the service quality of RA Manbaul Hikmah was 78.52%. Meanwhile, with the Importance Performance Analysis (IPA) method, there are several attributes that must be improved and maintained. The researcher concluded that the students' parents were satisfied with the quality of RA Manbaul Hikmah's services during the covid-19 pandemic. This is evidenced by the value of the satisfaction level of 78.52% which is in the 66.00-80.00 scale range and is categorized as satisfied. While there is still one scale range of 81.00–100.00 so that customers or consumers feel very satisfied with the quality of RA Manbaul Hikmah's service. So the researchers suggest that RA Manbaul Hikmah can immediately improve the attributes that make students' parents feel dissatisfied. With this, the quality of RA Manbaul Hikmah's services can reach 100%, which means that the students' parents are very satisfied with the quality of services provided by RA Manbaul Hikmah.*

**Abstrak:** *Kualitas layanan merupakan tindakan konsumen untuk memberikan masukan dan pendapatnya terhadap suatu pelayanan yang diterima. Dimensi-dimensi pelayanan dapat berpengaruh sangat penting terhadap suatu kualitas layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan RA Manbaul Hikmah dimasa pandemi covid-19. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Berdasarkan metode Customer Satisfaction Index (CSI) didapat bahwa nilai tingkat kepuasan wali murid terhadap kualitas layanan RA Manbaul Hikmah adalah 78,52%. Sedangkan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) terdapat beberapa atribut yang harus ditingkatkan dan dipertahankan. Peneliti membuat kesimpulan bahwa wali murid sudah merasa puas terhadap kualitas layanan RA Manbaul Hikmah dimasa pandemi covid-19. Hal ini dibuktikan dengan nilai tingkat kepuasan sebesar 78,52% yang berada pada rentang skala 66,00–80,00 dan berkategori puas. Sedangkan masih terdapat satu rentang skala 81,00–100,00 agar pelanggan atau konsumen merasa sangat puas terhadap kualitas layanan RA Manbaul Hikmah. Maka peneliti menyarankan agar RA Manbaul Hikmah dapat segera meningkatkan atribut-atribut yang membuat wali murid merasa tidak puas. Dengan itu kualitas layanan RA Manbaul hikmah dapat mencapai angka 100% yang berarti wali murid merasa sangat puas terhadap kualitas layanan yang diberikan RA Manbaul Hikmah.*

---

## PENDAHULUAN

Di zaman generasi milenial sekarang ini persaingan dalam dunia pendidikan semakin ketat. Sekarang ini banyak sekali lembaga pendidikan yang bersaing agar mendapat banyak siswa disekolahnya. Lembaga pendidikan pun bersaing dalam memenuhi kebutuhan siswa dalam memahami pelajaran. Perkembangan zaman yang semakin pesat ini membuat siswa harus dapat mengikuti pola baru yang dimana pola pikir dahulu yang kaku menjadi lebih modern dengan diiringan dengan perkembangan teknologi dan sarannya. Hal ini membuktikan bahwa pendidikan sangat berpengaruh terhadap kemajuan pendidikan di Indonesia. Masyarakat di Indonesia sudah banyak yang menyadari bahwa pendidikan itu sangat penting. Maka dari itu semakin banyak masyarakat yang membutuhkan kualitas layanan pendidikan yang baik untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan di Indonesia. Kualitas layanan merupakan tindakan konsumen untuk memberikan masukan dan pendapatnya terhadap suatu pelayanan yang diterima. Dimensi-dimensi pelayanan dapat berpengaruh sangat penting terhadap suatu kualitas layanan yang diberikan.

Menurut penelitian "(Yola dan Budiarto, 2013)", metode Importance Performance Analysis (IPA) diperkenalkan pertama kali oleh Martilla dan James (1997) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa yang dikenal pula sebagai quadrant analysis. Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan suatu teknik untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan (Importance) dan tingkat kinerja (performance) yang berguna untuk pengembangan program atau strategi pemasaran yang efektif. Kelebihan metode IPA dibanding dengan metode yang lain diantaranya adalah prosedur dari metode yang digunakan cukup sederhana, pengambilan kebijakan dapat dengan mudah menentukan prioritas kegiatan yang harus dilakukan dengan sumber daya yang terbatas, serta metode ini cukup fleksibel untuk diterapkan pada berbagai bidang.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh "(Anggraini dkk, 2015)", metode analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Analisis CSI dapat menghasilkan indeks yang menggambarkan tingkat kepuasan. Metode CSI memiliki beberapa keunggulan antara lain : efisiensi (tidak hanya indeks kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi atau atribut yang perlu diperbaiki), mudah digunakan dan sederhana serta menggunakan skala yang memiliki sensitivitas cukup tinggi.

Berdasarkan kelebihan metode tersebut maka peneliti menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk menentukan tingkat kepuasan wali murid yang berupa persentase pengguna yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan. Metode CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut – atribut produk atau jasa. Sedangkan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk menentukan perbandingan variabel yang harus dipertahankan dan harus diperbaiki yang dirangkum dalam suatu diagram cartesius yang terbagi atas empat kuadran.

Kini Indonesia merasakan adanya dampak pandemi sejak diumumkan oleh Presiden Republik Indonesia yaitu Bapak Ir. Joko Widodo bersama Menteri Kesehatan yaitu Bapak Terawan Agus Putranto pada Bulan Maret 2020 bahwa Covid-19 sudah masuk ke Indonesia, sehingga siap atau tidak siap Indonesia harus menghadapi, mencegah, dan melawan penyebaran Covid-19 tersebut. Dengan adanya Pandemi Covid-19 ini sektor pendidikan salah satunya yang ikut terdampak oleh adanya Pandemi Covid-19 ini. Pelajar dan mahasiswa di haruskan untuk melakukan pembelajaran dari jauh atau daring. Dalam pembelajaran jarak jauh atau daring kualitas pelayanan yang diberikan guru akan sangat berpengaruh terhadap wali murid. Dimana kualitas pelayanan akan menentukan terhadap puas atau tidaknya wali murid terhadap pelayanan disekolah tersebut. Dalam menentukan kepuasan wali murid, ada beberapa dimensi yang dapat mempengaruhi kepuasan wali murid diantaranya Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles.

Dalam memberikan layanan daring di RA Manbaul Hikmah, misalnya saat melakukan pembelajaran daring terlihat masih ada beberapa masalah yaitu misalnya proses belajar mengajar yang kurang fokus saat guru memberikan materi karena asik bermain, sehingga proses belajar mengajar menjadi kurang efektif, selain itu media pembelajaran yang digunakan guru kurang menarik sehingga wali murid merasa kurang puas. Maka tingkat kepuasan wali murid terhadap pelayanan yang diberikan RA Manbaul Hikmah belum optimal karena adanya pandemi covid-19. Selain itu belum diketahuinya atribut – atribut yang harus ditingkatkan RA Manbaul Hikmah dimasa pandemi covid-19. Hal ini menyatakan bahwa kualitas layanan di RA Manbaul Hikmah dimasa pandemi covid-19 masih belum maksimal. Maka dari itu perlu adanya perbaikan atribut yang dianggap sangat penting sehingga kualitas layanan RA Manbaul Hikmah menjadi maksimal dan seluruh wali murid merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan.

## METODE

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RA Manbaul Hikmah yang beralamat di jl. Rawalini RT.002/07 Desa Teluknaga Kecamatan Teluknaga Kabupaten Tangerang dan dilaksanakan pada tanggal 26 Maret 2021 sampai tanggal 30 September 2021.

### Metode Pengumpulan Data

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode angket (kuesioner). Metode angket (kuesioner) digunakan untuk menjangkau data dari responden yang berupa dimensi kualitas pelayanan yaitu realibility, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangibles.

Menurut Arikunto (2010 : 284) menyatakan bahwa dalam menganalisa data yang berasal dari angket bergradasi atau berperingkat 1 sampai 5. Peneliti menyimpulkan makna setiap alternatif sebagai berikut :

Tabel 1 Skala Likert

Skor	Pernyataan
1	Sangat Tidak Puas
2	Kurang Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

Sumber : Ridwan, 2009

### Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut :

#### 1. Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA)

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Skor rata – rata tingkat kerja

$\bar{Y}$  = Skor rata – rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

#### 2. Perhitungan Customer Satisfaction Index

Menurut (Irawan, 2004) terdapat empat langkah dalam perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI), yaitu :

##### 2.1. Mean Importance Satisfaction (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS)

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan :

MIS = Mean Important Score

MSS = Mean Satisfaction Score

N = Jumlah Responden

Yi = Nilai Kepentingan Atribut ke-i

Xi = Nilai Kinerja Atribut ke-i

## 2.2. Weight Faktor (WF)

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^n MIS_i} \times 100\%$$

Keterangan :

WF = Wighting Factors

MIS = Mean Important Score

i = Atribut bauran pemasaran ke-i

## 2.3. Weighted Score (WS)

$$WS_i = MSS_i \times WF_i$$

Keterangan :

WS = Weighted Score

MSS = Mean Satisfaction Score

WF = Wighting Factors

i = Atribut bauran pemasaran ke-i

## 2.4. Customer Satisfaction Index (CSI)

$$CSI = \frac{WS_i}{HS} \times 100\%$$

Keterangan :

CSI = Customer Satisfaction Index

WA = Weighted Average

HS = Highest Scale

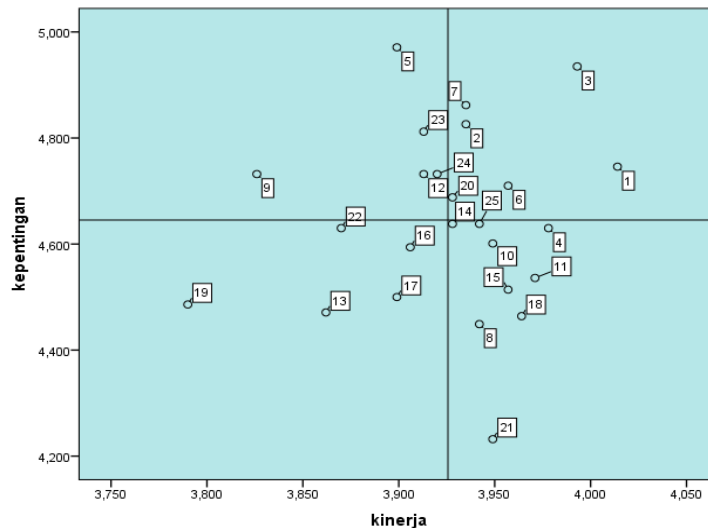
## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Untuk menentukan perpotongan dari dua buah garis yang tegak lurus ( $\bar{X}$ ) dan ( $\bar{Y}$ ) sebagai pembagian daerah dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}}{K} = \frac{98,138}{25} = 3,925$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}}{K} = \frac{116,130}{25} = 4,645$$



Gambar 1. Diagram Kartesius

#### A. Kuadran I

Kuadran I adalah atribut yang dianggap belum membuat wali murid merasa puas sehingga perlu ditingkatkan agar wali murid dapat merasa puas. Atribut – atribut tersebut antara lain atribut pernyataan nomor 5, atribut pernyataan nomor 9, atribut pernyataan nomor 12, atribut pernyataan nomor 23, dan atribut pernyataan nomor 24. Atribut tersebut sangat dianggap sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, maka dari itu atribut yang terdapat pada kuadran I ini harus ditingkatkan oleh RA Manbaul Hikmah.

Tabel 2 Atribut – Atribut Kuadran I

Kuadran I	Atribut	Dimensi
5	Keterampilan dan kecakapan guru dan staf pengajar dalam melakukan layanan online	Realibility (kehandalan)
9	Kecepatan guru dan staf pengajar dalam memberikan layanan online.	Responsiveness (Respon)
12	Kemampuan guru dan staf pengajar dalam memberikan layanan online.	Responsiveness (Respon)
23	Guru dan staf pengajar menyediakan media dalam memberikan layanan online.	Tangibles (Bukti Fisik)

24	Interaksi guru dan staf pengajar terhadap wali murid dalam melakukan layanan online.	Tangibles (Bukti Fisik)
----	--	-------------------------

## B. Kuadran II

Kuadran II adalah “Pertahankan Prestasi” pada kuadran ini memiliki tingkat skor yang paling tinggi baik dari segi tingkat kepentingan pelanggan dan tingkat kinerjanya, sehingga atribut yang berada pada kuadran II dapat dikatakan aman dan harus dipertahankan kinerjanya oleh RA Manbaul Hikmah. Atribut yang termasuk ke dalam kuadran II ini antara lain atribut pernyataan nomor 1, 2, 3, 6, 7, dan 20

Tabel 3 Atribut – Atribut Kuadran II

Kuadran II	Atribut	Dimensi
1	Cara guru dan staf pengajar dalam memberikan layanan online.	Realibility (Kehandalan)
2	Keakuratan guru dan staf pengajar dalam memberikan layanan online.	Realibility (Kehandalan)
3	Keramahan guru dan staf pengajar dalam memberikan layanan online.	Realibility (Kehandalan)
6	Kesediaan guru dan staf pengajar mendengar dan menanggapi keluhan wali murid dalam melakukan layanan online.	Responsiveness (Respon)
7	Kecepatan guru dan staf pengajar dalam menyelesaikan masalah selama melakukan layanan online.	Responsiveness (Respon)
20	Guru dan staf pengajar selalu memberikan layanan yang dibutuhkan oleh wali murid.	Emphaty (Empati)

## C. Kuadran III

Kuadran III adalah “Prioritas rendah”, atribut ini dianggap kurang penting pengaruhnya bagi wali murid dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Namun bagi pihak sekolah sebaiknya perlu dipertimbangkan lagi pada atribut ini karena atribut yang masuk pada kuadran ini dianggap kurang penting bagi wali murid RA Manbaul Hikmah. Atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini antara lain atribut pernyataan nomor 13, 16, 17, 19, dan 22.

Tabel 4 Atribut – Atribut Kuadran III

Kuadran III	Atribut	Dimensi
13	Guru dan staf pengajar memberikan penjelasan dalam melakukan layanan online.	Assurance (Jaminan)
16	Hubungan guru dan staf pengajar terhadap wali murid dalam memberikan layanan online.	Emphaty (Empati)
17	Guru dan staf pengajar memberikan layanan yang sama tanpa membeda – bedakan wali murid.	Emphaty (Empati)
19	Guru dan staf pengajar memberikan perhatian kepada wali murid yang tidak mengerti terhadap layanan online.	Emphaty (Empati)
22	Guru dan staf pengajar selalu tepat waktu dalam memberikan layanan online.	Tangibles ( Bukti Fisik)

#### D. Kuadran IV

Kuadran IV adalah “Berlebihan”, ini menunjukkan bahwa atribut pada kuadran ini dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun tingkat kinerja yang diberikan tinggi. Atribut ini dianggap kurang penting tetapi pelayanan yang diberikan sangat memuaskan konsumen. Atribut yang termasuk kuadran ini antara lain atribut pernyataan nomor 4, 8, 10, 11, 14, 15, 18, 21, dan 25

Tabel 5 Atribut – Atribut Kuadran IV

Kuadran IV	Atribut	Dimensi
4	Ketepatan guru dan staf pengajar dalam memberikan layanan online.	Realibility (Kehandalan)
8	Kesiapan guru dan staf pengajar dalam melakukan layanan online.	Responsiveness (Respon)
10	Komunikasi guru dan staf pengajar dalam melakukan layanan online.	Responsiveness (Respon)
11	Kinerja guru dan staf pengajar dalam melakukan layanan online.	Assurance (Jaminan)
14	Keadilan guru dan staf pengajar dalam memberikan layanan online.	Assurance (Jaminan)
15	Guru dan staf pengajar memberikan pengarahan terhadap wali murid tentang layanan online.	Assurance (Jaminan)
18	Guru dan staf pengajar menjalin hubungan yang baik terhadap wali murid dalam memberikan layanan online.	Emphaty (Empati)
21	Guru dan staf pengajar memberikan informasi dengan jelas dalam melakukan layanan online.	Tangibles (Bukti Fisik)
25	Penampilan guru dan staf pengajar dalam melakukan layanan online.	Tangibles (Bukti Fisik)

## Analisi Gap

Analisis gap yang dimaksud disini adalah selisih antara kinerja dan kepentingan di RA Manbaul Hikmah. Nilai kinerja dan kepentingan didapatkan dari nilai rata – rata setiap variabel. Berikut ini adalah hasil perhitungan untuk analisi gap yaitu :

Tabel 6 Hasil Perhitungan Analisi Gap

Variabel	Kinerja	Kepentingan	Gap
1	4,014	4,746	-0,732
2	3,935	4,826	-0,891
3	3,993	4,935	-0,942
4	3,978	4,63	-0,652
5	3,899	4,971	-1,072
6	3,957	4,71	-0,753
7	3,935	4,862	-0,927
8	3,942	4,449	-0,507
9	3,826	4,732	-0,906
10	3,949	4,601	-0,652
11	3,971	4,536	-0,565
12	3,913	4,732	-0,819
13	3,862	4,471	-0,609
14	3,928	4,638	-0,710
15	3,957	4,514	-0,557
16	3,906	4,594	-0,688
17	3,899	4,5	-0,601
18	3,964	4,464	-0,500
19	3,79	4,486	-0,696
20	3,928	4,688	-0,760
21	3,949	4,232	-0,283
22	3,87	4,63	-0,760
23	3,913	4,812	-0,899
24	3,92	4,732	-0,812
25	3,942	4,638	-0,696

Dari tabel 5 terlihat bahwa selisih antara kinerja dan kepentingan pada kuadran I semuanya bernilai negatif. Ini berarti kepuasan wali murid yang diwakili kuadran I diatas semuanya masih berada dibawah tingkat kepentingan RA Manbaul Hikmah. Sedangkan besar kecilnya skor GAP dilihat dari selisih antara kinerja dengan kepentingan. Semakin besar skor GAP maka variabel atau dimensi tersebut semakin diprioritaskan untuk diperbaiki.

## 2. Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Tabel 7 Perhitungan Metode CSI

No	Pernyataan	MIS	MSS	WF	WS
1	Cara guru dan staf pengajar dalam memberikan layanan online.	4,746	4,014	4,087	16,404
2	Keakuratan guru dan staf pengajar dalam memberikan layanan online.	4,826	3,935	4,156	16,353
3	Keramahan guru dan staf pengajar dalam memberikan layanan online.	4,935	3,993	4,250	16,968
4	Ketepatan guru dan staf pengajar dalam memberikan layanan online.	4,63	3,978	3,987	15,860
5	Keterampilan dan kecapakan guru dan staf pengajar dalam melakukan layanan online.	4,971	3,899	4,281	16,690
6	Kesediaan guru dan staf pengajar mendengar dan menanggapi keluhan wali murid selama melakukan layanan online.	4,71	3,957	4,056	16,049
7	Kecepatan guru dan staf pengajar dalam menyelesaikan masalah selama melakukan layanan online.	4,862	3,935	4,187	16,475
8	Kesiapan guru dan staf pengajar dalam melakukan layanan online.	4,449	3,942	3,831	15,102
9	Kecepatan guru dan staf pengajar dalam memberikan layanan online.	4,732	3,826	4,075	15,590
10	Komunikasi guru dan staf pengajar dalam melakukan layanan online.	4,601	3,949	3,962	15,646
11	Kinerja guru dan staf pengajar dalam memberikan layanan online.	4,536	3,971	3,906	15,511
12	Kemampuan para guru dan staf pengajar dalam melakukan layanan online.	4,732	3,913	4,075	15,944
13	Guru dan staf pengajar memberikan penjelasan dalam melakukan layanan online.	4,471	3,862	3,850	14,869
14	Keadilan guru dan staf pengajar dalam memberikan layanan online .	4,638	3,928	3,994	15,688
15	Guru dan staf pengajar memberikan pengarahan terhadap wali murid tentang layanan online.	4,514	3,957	3,887	15,381
16	Hubungan guru dan staf pengajar terhadap wali murid dalam memberikan layanan online.	4,594	3,906	3,956	15,452
17	Guru dan staf pengajar memberikan layananyang sama tanpa membeda - bedakan wali murid.	4,5	3,899	3,875	15,108
18	Guru dan staf pengajar menjalin hubungan yang baik terhadap wali murid dalam memberikan layanan online.	4,464	3,964	3,844	15,237
19	Guru dan staf pengajar memberikan	4,486	3,79	3,863	14,640

	perhatian kepada wali murid yang tidak mengerti terhadap layanan online.				
20	Guru dan staf pengajar selalu memberikan layanan yang dibutuhkan oleh wali murid.	4,688	3,928	4,037	15,857
21	Guru dan staf pengajar memberikan informasi dengan jelas dalam melakukan layanan online.	4,232	3,949	3,644	14,391
22	Guru dan staf pengajar selalu tepat waktu dalam memberikan layanan online.	4,63	3,87	3,987	15,429
23	Guru dan staf pengajar menyediakan media dalam memberikan layanan online.	4,812	3,913	4,144	16,214
24	Interaksi guru dan staf pengajar terhadap wali murid dalam melakukan layanan online.	4,732	3,92	4,075	15,973
25	Penampilan guru dan staf pengajar dalam melakukan layanan online.	4,638	3,942	3,994	15,744
	Total	116,13	98,138	100,00	392,575

$$CSI = \frac{WS_i}{HS} \times 100\% = \frac{392,575}{5} \times 100\% = 78,52$$

Berdasarkan dari hasil tabel perhitungan yang telah dilakukan menggunakan CSI dapat diketahui bahwa indeks kepuasan wali murid terhadap pelayanan di RA Manbaul Hikmah sebesar 78,52% pada rentang skala 66,00 sampai dengan 80,00. Dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan wali murid secara umum berada ada pada kategori “puas” yang berarti masih ada satu lagi tingkatan yaitu rentang skala 81,00 sampai dengan 100,00 yang artinya sangat puas, maka dari itu kualitas layanan di RA Manbaul Hikmah perlu ditingkatkan lagi dimasa pandemi covid-19.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti dapat membuat kesimpulan bahwa wali murid sudah merasa puas terhadap kualitas pelayanan guru di RA Manbaul Hikmah. Hal ini dibuktikan dengan nilai tingkat kepuasan sebesar 78,52% yang berada pada rentang skala 66,00–80,00 dan berkategori puas. Sedangkan masih terdapat satu rentang skala 81,00–100,00 agar pelanggan atau konsumen merasa sangat puas

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu dalam memberikan arahan dan dukungan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfina Laily. 2016. *Analisis Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI)*.
- Anggraini, L.D., P.Deoiranto dan D.M. Iksari. 2015. *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index*. J.Industri.Vol 4 No.2 : 74 – 81.
- Arif Hakim. 2017. *Tingkat Kepuasan Orang Tua terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD*.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2019. *Kepuasan Pelanggan*. ANDI. Yogyakarta
- Fitriana. A. R, Asep Rusyana, Wisreini. 2011. *Analisis Biplot Untuk Mengetahui Kebutuhan Terhadap Lulusan Program Study Statistika*. Vol. 8 No.1 : 39 – 51.
- Isowedha Widya Dewi, Mustafid, dan Abdul Hoyyi. 2014. *Penerapan Korespondensi Bersama Untuk Analisis Perubahan Perilaku Pengguna Smartphone*. Vol. 3 No 3 : 451 – 459.
- Ngalimun. 2016. *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Praktis*.Yogyakarta : Pustaka Baru Pers.
- Nofirza dan Kus Indrayani. 2011. *Aplikasi Metode KANO dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru*. Vol. 9 No. 1.
- Risep Khairul Umam dan Niluh Putu Hariastuti. 2018. *Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA)*.
- Sugiyono. 2017. *Statistik Untuk Penelitian*. Alfabetha : Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabetha : Bandung.
- Yola. M dan D. Budianto. 2013. *Analisis Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. J. Optimasi Sistem Industri. Vol. 12 No. 1 : 301 – 309.
- Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Pustaka Setia Bandung.