



Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode *Servqual* dan Model *Importance Performance Analysis*

Angga Reza Nugraha, M Dzikron*, Iyan Bachtiar

Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

ARTICLE INFO

Article history :

Received : 11/2/2023

Revised : 3/7/2023

Published : 26/7/2023



Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

Volume : 3

No. : 1

Halaman : 9-16

Terbitan : Juli 2023

ABSTRAK

Jasa pengiriman barang tidak hanya memudahkan masyarakat umum namun juga pelaku bisnis terutama pelaku bisnis online atau e-commerce. PT Global Jet Express dengan merek J&T Express merupakan perusahaan pelayanan jasa pengiriman barang. Pelayanan yang diberikan berupa layanan pengiriman barang, berupa dokumen maupun paket untuk pengiriman ke seluruh penjuru kota, lembaga dan internasional termasuk bisnis e-commerce. Cabang dari J&T Express yaitu J&T Express Cabang Antapani juga sering menerima keluhan dari konsumen. Keluhan yang terjadi pada tahun 2018 sampai tahun 2020 mengalami kenaikan pada setiap kategorinya, dan kategori keluhan yang paling banyak adalah keterlambatan. Hal tersebut dapat berpengaruh kepada pendapatan J&T Express Cabang Antapani yang dapat mengalami penurunan dan mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap jasa pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu diperlukan metode dan analisis perancangan yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap J&T Express Cabang Antapani. Untuk mengidentifikasi permasalahan digunakan metode ServQual (ServiceQuality) dan Model IPA (Importance Performance Analysis). Berdasarkan hasil perhitungan ServQual dan Model IPA terdapat 9 prioritas utama untuk diberikan usulan perbaikan dengan menggunakan diagram sebab akibat (Fishbone).

Kata Kunci : Pengendalian Kualitas; ServQual; Model IPA.

ABSTRACT

Goods delivery services not only make it easier for the general public but also business people, especially online or e-commerce businesses. PT Global Jet Express with the J&T Express brand is one of the companies engaged in freight forwarding services. The services provided are in the form of goods delivery services, both in the form of documents and packages for delivery to all corners of the city, institutions and internationally, including e-commerce businesses. At one of the branches of J&T Express, namely J&T Express Antapani Branch also often receives complaints from consumers. Complaints that occurred from 2018 to 2020 have increased in each category, and the category of complaints that has the most complaints is delivery delays. This can affect the income of J&T Express Antapani Branch which can decrease and affect consumer confidence in the services provided. Therefore, it is necessary to design methods and analysis that can increase customer satisfaction with J&T Express Antapani Branch. To identify problems, ServQual (ServiceQuality) and IPA (Importance Performance Analysis) models are used. Based on the calculation results of ServQual and Model IPA, there are 9 main priorities for improvement proposals using a cause and effect diagram (Fishbone).

Keywords : Quality Control; ServQual; IPA Model.

@ 2023 Jurnal Riset Teknik Industri Unisba Press. All rights reserved.

Corresponding Author : *mohamad.dzikron@unisba.ac.id

Indexed : Garuda, Crossref, Google Scholar

DOI : <https://doi.org/10.29313/jrti.v3i1.1830>

A. Pendahuluan

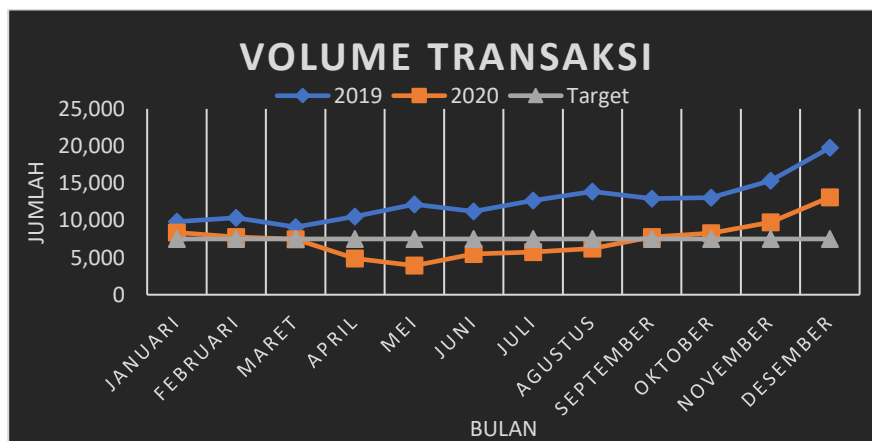
PT Global Jet *Express* dengan merek *J&T Express* merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam pelayanan jasa pengiriman barang. Pelayanan yang diberikan berupa layanan pengiriman barang, baik berupa dokumen maupun paket untuk pengiriman ke seluruh penjuru kota, lembaga dan internasional termasuk bisnis *e-commerce*. Layanan pengiriman barang *J&T Express* sudah beroperasi selama kurang lebih 5 tahun dan berkembang dengan cepat.

Pada salah satu cabang dari *J&T Express* yaitu *J&T Express Cabang Antapani* juga sering menerima keluhan dari konsumen, dimana dapat dilihat dari perbandingan keluhan yang diterima *J&T Express Cabang Antapani* untuk periode waktu tahun 2018 sampai dengan tahun 2020 dapat dilihat pada berikut.



Gambar 1. Grafik Keluhan Pelanggan J&T Cabang Antapani

Berdasarkan data grafik keluhan pelanggan dapat diketahui bahwa keluhan yang terjadi pada tahun 2018 sampai tahun 2020 mengalami kenaikan pada setiap kategori nya, dan kategori keluhan yang paling banyak adalah keterlambatan. Dampak yang dirasakan oleh perusahaan yaitu menurunnya jumlah pengiriman setelah banyaknya komplain yang masuk ke bagian *customer service*. Berikut data volume transaksi untuk periode waktu tahun 2019 sampai dengan tahun 2020 dapat dilihat pada berikut.



Gambar 2. Volume Transaksi J&T Cabang Antapani

Berdasarkan data volume transaksi dapat diketahui bahwa jumlah volume transaksi pada tahun 2019 sampai tahun 2020 mengalami penurunan. Selain itu pencapaian jumlah transaksi pengiriman tersebut belum memenuhi harapan dari manajemen perusahaan yang menetapkan target sebesar 250 pengiriman pada setiap hari nya atau 7500 pengiriman pada setiap bulan nya. Hal tersebut dapat berpengaruh kepada pendapatan *J&T Express Cabang Antapani* yang dapat mengalami penurunan dan mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap jasa pelayanan yang diberikan.

Peningkatan pelayanan kualitas akan pendistribusian barang membantu perusahaan dalam meningkatkan pendapatan dengan mengetahui harapan dan kenyataan yang dirasakan konsumen dalam menggunakan jasa kurir ini. Jika perusahaan tidak dapat melayani keinginan dan keputusan konsumen, maka dampaknya adalah berkurangnya jumlah konsumen. Oleh karena itu diperlukan metode dan analisis perancangan yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap J&T *Express* Cabang Antapani. Untuk mengidentifikasi permasalahan digunakan model ServQual (*ServiceQuality*) dan model IPA (*Importance Performance Analysis*) [1].

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan pada tugas akhir ini adalah: 1) Apa masalah yang harus diidentifikasi pada aspek yang mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap keluhan pelanggan dari pelayanan yang diberikan pada J&T *Express* cabang Antapani?; 2) Apa saja pelayanan jasa yang perlu diperbaiki, ditingkatkan, dan dipertahankan guna meminimasi keluhan pelanggan pada pelayanan J&T *Express* cabang Antapani?; 3) Bagaimana usulan perbaikan pelayanan yang dihasilkan pada J&T *Express* cabang Antapani?

Sedangkan tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Mengetahui aspek yang mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap keluhan pelanggan dari pelayanan yang diberikan pada J&T *Express* cabang Antapani; 2) Mengetahui pelayanan jasa yang perlu diperbaiki, ditingkatkan, dan dipertahankan guna meminimasi keluhan pelanggan pada pelayanan J&T *Express* cabang Antapani; 3) Memberikan usulan perbaikan agar meningkatkan kualitas layanan pada J&T *Express* cabang Antapani.

B. Metode Penelitian

Kualitas merupakan suatu hal yang penting dalam perusahaan dan tidak dapat diabaikan. Suatu perusahaan dapat diterima dan bertahan di pasaran salah satunya adalah karena kualitas. Pengertian kualitas menurut [2] adalah keseluruhan fitur dan karakteristik produk atau jasa yang mampu memuaskan kebutuhan yang terlihat atau yang tersamar.

Kualitas diperlukan oleh setiap perusahaan yang mengolah bahan baku ataupun pelayanan jasa menjadi sebuah produk ataupun jasa yang nantinya dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Untuk itu, perusahaan perlu mengutamakan kualitas produk atau jasa yang dibuatnya agar dapat diterima oleh konsumen akhir [3].

Service Quality (ServQual)

Metode *Service Quality (ServQual)* adalah metode untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan hasil kesenjangan *gap*, yaitu bagaimana persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan [4], [5]. Kepuasan konsumen suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan konsumen sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi konsumen terhadap jasa tersebut setelah konsumen merasakan kinerja jasa tersebut [6]. Kepuasan konsumen suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan konsumen sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi konsumen terhadap jasa tersebut setelah konsumen merasakan kinerja jasa tersebut.

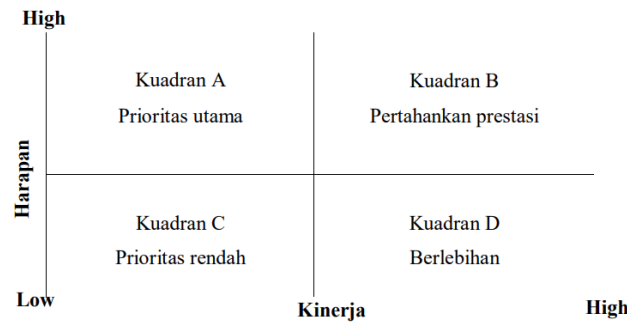
Service Quality (ServQual) merupakan pemilihan skala yang ringkas namun memiliki tingkat dan kebenaran yang cukup tinggi yang dapat manajemen perusahaan gunakan agar lebih mengerti bagaimana persepsi konsumen dan harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikannya. Sebagai pengguna jasa (bukan penyedia jasa), bagian dari konsumen bahwa harapan pelanggan (*customer expectation*) memainkan peranan yang penting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan pelanggan.

Dalam model tersebut terdapat lima kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu [6]:

1. Kesenjangan antara pengharapan konsumen dan persepsi manajemen. Manajemen tidak selalu merasakan dengan tepat apa yang diinginkan pelanggan.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa. Manajemen mungkin dapat merasakan keinginan pelanggan dengan tepat, tetapi tidak menetapkan standar kinerja yang spesifik.
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Karyawan mungkin tidak dilatih dengan baik atau mengemban terlalu banyak pekerjaan dan tidak mampu atau tidak mau memenuhi standar. Atau, karyawan dihadapkan pada standar yang bertentangan.
4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Pengharapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh perwakilan dan iklan perusahaan.
5. Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Kesenjangan ini terjadi saat konsumen mengukur kinerja perusahaan dalam cara yang berbeda dan salah menilai (*misperceive*) kualitas jasa.

Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Martinez dalam [7] metode *Importance Performance Analysis* (IPA) telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahannya untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja. Sedangkan menurut [8], [9] metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dikenal sebagai metode untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja, perusahaan dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen, serta atribut apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan atas pelayanan yang telah diberikan berdasarkan diagram kartesius, sehingga menjadi dasar kepuasan konsumen. Selanjutnya tingkat rata-rata (kualitas dan kepentingan) tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius. Penggunaannya mempunyai implikasi bagi manajemen dan pemasaran yang penting sebagai dasar pengambilan keputusan. Salah satu keuntungan IPA adalah mengidentifikasi area atau atribut dalam peningkatan kualitas layanan dengan gambar sebagai berikut [10].



Gambar 4. Diagram Kartesius Kinerja-Harapan *Analysis*

Diagram Sebab Akibat

Diagram Sebab-Akibat (*cause-effect diagram*) adalah metode grafis sederhana untuk membuat hipotesis mengenai rantai penyebab dan akibat serta untuk menyaring potensi penyebab dan mengorganisasikan hubungan antar variabel. Kegunaan utama diagram ini adalah untuk menganalisis timbulnya akibat, yaitu dengan mencari atau menemukan dan menggambarkan faktor-faktor yang menjadi penyebab dari suatu masalah. Untuk menentukan faktor-faktor penyebab yang berpengaruh, biasanya terdapat 5 faktor utama yang harus diperhatikan, yaitu [11]:

Man (manusia): Berkaitan dengan kekurangan dalam pengetahuan (tidak terlatih, tidak berpengalaman), kekurangan dalam keterampilan dasar yang berkaitan dengan mental dan fisik, kelelahan, stress, ketidakpedulian, dan lain-lain.

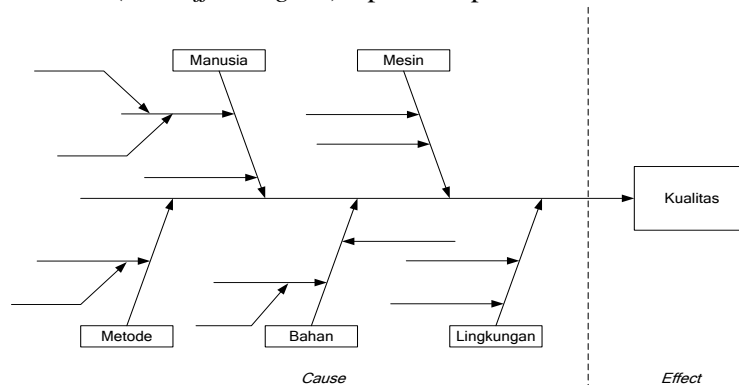
Machines (mesin-mesin): Berkaitan dengan sistem perawatan preventif terhadap mesin-mesin produksi, termasuk fasilitas dan peralatan lain, tidak sesuai dengan spesifikasi tugas, tidak dikalibrasi, terlalu *complicated*, terlalu panas, dan lain-lain.

Methods (metode kerja): Berkaitan dengan tidak ada prosedur dan metode kerja yang benar, tidak jelas, tidak diketahui, tidak distandarisasi, tidak cocok, dan lain-lain.

Materials (bahan baku dan bahan penolong): Berkaitan dengan ketiadaan spesifikasi kualitas dari bahan baku dan bahan penolong yang digunakan, ketidaksesuaian dengan spesifikasi kualitas bahan baku dan bahan penolong yang ditetapkan, ketiadaan bahan penanganan yang efektif terhadap bahan baku dan bahan penolong itu, dan lain-lain.

Environment (Lingkungan): Berkaitan dengan kondisi tempat kerja saat melakukan pekerjaan yang berpengaruh terhadap karyawan/operator, kelembapan, suhu ruangan, tingkat kebisingan, dan lain-lain.

Contoh gambar diagram sebab-akibat (*cause-effect diagram*) dapat dilihat pada berikut.



Gambar 5. Diagram Sebab-Akibat

C. Hasil dan Pembahasan

Pengolahan data pada penelitian ini dimulai dengan penentuan sampel yang diambil dengan memperhatikan jumlah populasi. Peneliti akan membuat kuesioner yang akan disebarakan sesuai jumlah sampel tersebut. Kemudian data dari hasil kuesioner akan dihitung dengan menggunakan metode Servqual dan model IPA.

Metode Service Quality (ServQual)

Nilai *service quality* diperoleh dari perhitungan tiap – tiap atribut dengan menggunakan rumus rata – rata nilai dari kinerja aktual perusahaan dikurangi dengan rata – rata nilai dari harapan pelanggan, nilai yang didapat dari penilaian pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak pengiriman J&T.

Tabel 1. Hasil Perhitungan *Service Quality* Tiap Dimensi

No	Pernyataan	Rata-Rata		Gap P-E	Q= P/E
		Perceived (P)	Expected (E)		
Reliability (Keandalan)					
1	Kesesuaian antara waktu pengiriman paket yang dijanjikan dengan kedatangan paket ke tangan konsumen	4,061	4,424	-0,364	0,918
2	Ketersediaan pelayanan <i>tracing</i> (pelacakan posisi barang) dengan nomor resi yang benar	4,222	4,091	0,131	1,032
3	Biaya pengiriman yang terjangkau	4,192	4,394	-0,202	0,954
4	Keakuratan alat timbangan yang digunakan (skala ukur dimulai tepat pada angka 0 dan tidak rusak)	4,576	4,020	0,556	1,138
Responsiveness (Ketangapan)					
5	Kemampuan karyawan dalam mengatasi keluhan konsumen (seperti, paket hilang atau rusak)	4,141	4,333	-0,192	0,956
6	Adanya kemudahan dalam mendapatkan informasi mengenai perusahaan	4,212	4,000	0,212	1,053
7	Petugas memberikan informasi yang tepat dan benar kepada konsumen (informasi yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan konsumen)	4,465	4,343	0,121	1,028
8	Kesigapan karyawan dalam melayani permintaan konsumen	4,263	4,101	0,162	1,039
9	Kemampuan menanggapi pertanyaan konsumen dengan baik	4,202	4,374	-0,172	0,961
Assurance (Jaminan Kepastian)					
10	Barang sampai dengan kondisi yang baik	4,131	4,374	-0,242	0,945
11	Adanya tanggung jawab pada kerusakan paket	4,404	4,394	0,010	1,002
12	Adanya pemberian ganti rugi atau <i>Money Back Guaranty</i> (MBG) pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur	4,364	4,010	0,354	1,088
13	Pengetahuan petugas loket yang cukup terkait layanan yang tersedia (petugas mengetahui prosedur pengiriman dengan baik dan biaya untuk setiap jasa yang tersedia).	4,051	4,020	0,030	1,008
14	Memberikan tingkat keamanan kepada konsumen yang datang ke perusahaan	4,202	4,040	0,162	1,040
15	Perusahaan memiliki cara dalam standar keamanan packing barang muatan yang baik untuk meminimalisir mengalami kerusakan	3,960	4,333	-0,374	0,914
Empathy (Perhatian)					
16	Kesediaan karyawan dalam menginformasikan keterlambatan	4,081	4,374	-0,293	0,933
17	Karyawan memperlakukan pelanggan dengan ramah	4,414	4,141	0,273	1,066
18	Waktu beroperasi yang nyaman	4,192	4,030	0,162	1,040

19	Karyawan dapat memberikan masukan dan arahan dalam proses kerjasama	4,505	4,121	0,384	1,093
20	Tersedianya tempat kritik dan saran	4,394	4,071	0,323	1,079
Tangible (Berwujud)					
21	Ruang tunggu yang bersih dan nyaman	4,172	4,273	-0,101	0,976
22	Karyawan berpenampilan rapi dan professional	4,030	4,354	-0,323	0,926
23	Toilet yang bersih dan nyaman	4,343	4,040	0,303	1,075
24	Lokasi perusahaan yang mudah terjangkau	4,404	4,051	0,354	1,087

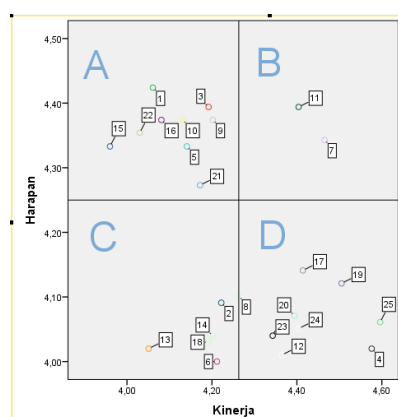
Tabel 2. Hasil Perhitungan *Service Quality* Tiap Dimensi (Lanjutan)

No	Pernyataan	Rata-Rata		Gap P-E	Q= P/E
		Perceived (P)	Expected (E)		
Tangible (Berwujud)					
25	Ketersediaan tempat parkir yang memadai, rapih dan bersih (dapat menampung kendaraan roda dua dan roda empat, terdapat marka jalan, dan tidak terdapat sampah yang berserakan)	4,596	4,061	0,535	1,132

Dari hasil perhitungan Q diatas ada 9 atribut pelayanan yang bernilai kurang dari 1. Maka kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan belum memenuhi standar.

Model Importance Performance Analysis (IPA)

Langkah berikutnya setelah melakukan perhitungan GAP dari tiap dimensi *Servqual* secara keseluruhan adalah melakukan pengolahan data dengan menggunakan model IPA terhadap pelayanan dan harapan dari pelanggan. Pengolahan ini dilakukan untuk mengetahui posisi tiap atribut dari masing-masing dimensi dalam pelayanan pengiriman jasa J&T berdasarkan tingkat persepsi dan harapan dari pelanggan. Analisis kuadran persepsi-harapan menggunakan diagram Kartesius, sehingga diketahui letak kuadran keseluruhan. Berikut diagram kartesius dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 6. Diagram Kartesius

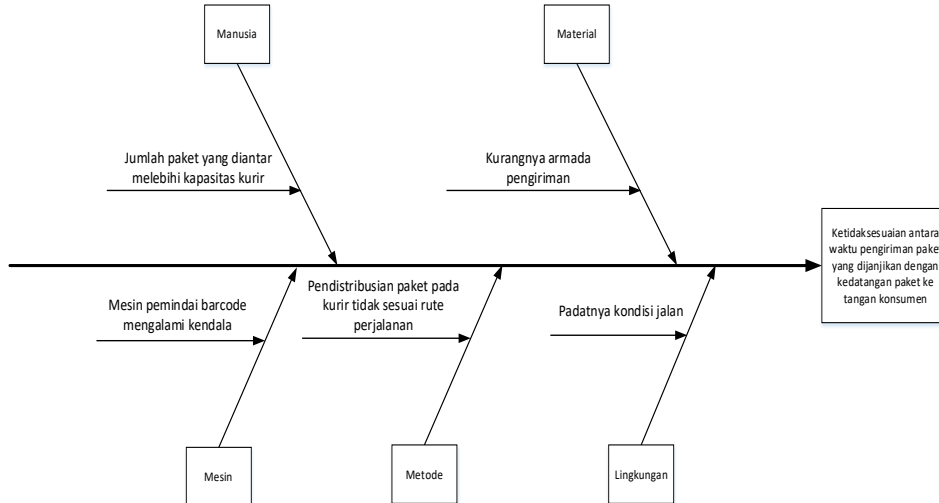
Pada kuadran A ini menunjukkan atribut – atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna jasa pengiriman J&T Express. Pada kuadran ini perlu diprioritaskan oleh perusahaan, karena keberadaan faktor – faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh konsumen, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.

Atribut yang termasuk dalam kuadran ini yaitu, kesesuaian antara waktu pengiriman paket yang dijanjikan dengan kedatangan paket ke tangan konsumen, biaya pengiriman yang terjangkau, kemampuan karyawan dalam mengatasi keluhan konsumen (paket hilang atau rusak), kemampuan menanggapi pertanyaan konsumen dengan baik, barang sampai dengan kondisi yang baik, perusahaan memiliki cara dalam standar keamanan packing barang muatan yang baik untuk meminimalisir mengalami kerusakan, kesediaan karyawan dalam menginformasikan keterlambatan, ruang tunggu yang bersih dan nyaman, dan karyawan berpenampilan rapi dan professional.

Setelah mengetahui keadaan dan kondisi pada J&T *Express* Antapani melalui penelitian dan pengecekan secara langsung sebelumnya yang menjadi acuan untuk perbaikan apa yang dilakukan, maka langkah selanjutnya yaitu membuat usulan perbaikan dengan menggunakan Diagram Sebab Akibat (*Fishbone*).

Usulan Perbaikan Menggunakan Diagram Sebab Akibat (*Fishbone*)

Salah satu contoh usulan perbaikan menggunakan diagram sebab akibat (*fishbone*) pada atribut Ketidaksesuaian Antara Waktu Pengiriman Paket yang Dijanjikan dengan Kedatangan Paket ke Tangan Konsumen.



Gambar 7. Usulan Perbaikan Menggunakan Diagram Sebab Akibat (*Fishbone*)

Tabel 3. Penyebab dan Solusi Permasalahan Ketidaksesuaian Antara Waktu Pengiriman Paket yang Dijanjikan dengan Kedatangan Paket ke Tangan Konsumen

Atribut Perbaikan	Faktor	Penyebab	Solusi
Ketidaksesuaian antara waktu pengiriman paket yang dijanjikan dengan kedatangan paket ke tangan konsumen	Manusia	Jumlah paket yang diantar melebihi kapasitas kurir	Melakukan penambahan SDM khususnya untuk kurir agar paket dapat di alokasikan dengan baik
	Material	Kuranginya armada pengiriman	Melakukan penambahan armada pengiriman
	Mesin	Mesin pemindai <i>barcode</i> mengalami kendala	Melakukan pemeriksaan dan pemeliharaan mesin secara berkala
	Metode	Pendistribusian paket kepada kurir tidak sesuai rute perjalanan	Melakukan pendistribusian paket pada kurir sesuai dengan arah rute perjalanan agar pengiriman lebih efisien
	Lingkungan	Padatnya kondisi jalan	Melakukan pengiriman paket dengan memilih waktu pada jam tidak sibuk

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di perusahaan J&T *Express* Antapani Terdapat 25 Atribut kebutuhan layanan jasa berdasarkan dimensi kualitas jasa TERRA dalam metode ServQual (*Service Quality*) dan model IPA. Selanjutnya untuk hasil perhitungan metode ServQual dan Model IPA terdapat 9 prioritas utama untuk diberikan usulan perbaikan yaitu Kesesuaian antara waktu pengiriman paket yang dijanjikan dengan kedatangan paket ke tangan konsumen, Biaya pengiriman yang terjangkau, Kemampuan karyawan dalam mengatasi keluhan konsumen (seperti, paket hilang atau rusak), Kemampuan menanggapi pertanyaan konsumen dengan baik, Barang sampai dengan kondisi yang baik, Perusahaan memiliki cara dalam standar keamanan packing barang muatan yang baik untuk meminimalisir mengalami kerusakan, Kesiediaan karyawan dalam menginformasikan keterlambatan, Ruang tunggu yang bersih dan nyaman, dan Karyawan berpenampilan rapi dan profesional.

Usulan perbaikan yang diberikan yaitu berupa peningkatan pelatihan untuk seluruh karyawan serta kurir J&T *Express* Antapani yang mencakup pengemasan barang, pengiriman barang, tata cara pemberian informasi kepada pelanggan, tata cara mengatasi keluhan pelanggan, cara berpakaian; pemberian fasilitas penunjang untuk kenyamanan ruang tunggu; memilih kendaraan yang tepat untuk meminimasi waktu, serta menentukan biaya pelayanan yang sesuai dengan jarak dan berat barang.

Daftar Pustaka

- [1] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV, 2012.
- [2] J. Heizer and B. Render, *Operations Management*, 10th ed. New Jersey: Prentice Hall, 2011.
- [3] X. V. Analia and Aviasti, “Perbaikan Kinerja Rantai Pasok Halal Berdasarkan Pengukuran dengan Model Supply Chain Operation Reference (SCOR),” *J. Ris. Tek. Ind.*, vol. 1, no. 2, pp. 103–109, Dec. 2021, doi: 10.29313/jrti.v1i2.395.
- [4] T. Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, Qfd, Dan Kano: Disertasi Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian*, 2nd ed. Jakarta: PT Indeks, 2011.
- [5] R. Renaldi and D. S. Mulyati, “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Restoran Menggunakan Metode Servqual dan Kano,” *J. Ris. Tek. Ind.*, pp. 109–116, Dec. 2022, doi: 10.29313/jrti.v2i2.1245.
- [6] T. Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano*, 2nd ed. Jakarta: Indeks, 2018.
- [7] R. Lupiyoadi and B. I. Ridho, *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat, 2015.
- [8] J. A. Martilla and J. C. James, “Importance-Performance Analysis,” *J. Mark.*, vol. 41, no. 1, p. 77, Jan. 1977, doi: 10.2307/1250495.
- [9] L. Sumarna, D and M. Faisal, *Pengukuran dan Pernaikan Kualitas Pelayanan PT POS Indonesia Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. Bandung: Poltekpos, 2020.
- [10] A. A. Fitra and Rakhmat Ceha, “Pengukuran Prioritas Pelayanan pada Sektor Pariwisata Muslim Friendly di Taman Wisata Alam Gunung Papandayan Garut,” *J. Ris. Tek. Ind.*, vol. 1, no. 2, pp. 96–102, Dec. 2021, doi: 10.29313/jrti.v1i2.391.
- [11] D. H. Besterfield, *Quality Control*, 8th ed. New Jersey: Prentice Hall, 2009.