

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DI PENGADILAN TINGGI DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
(IPA) DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)**

**SKRIPSI**  
**Program Studi Sistem Informasi**  
**Jenjang Sarjana**



**Oleh:**

Rina Yuliana Putri  
NIM.09031381924112

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**  
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**MEI 2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN DI PENGADILAN TINGGI DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *CUSTOMER  
SATISFACTION INDEX* (CSI)**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi  
Di Program Studi Sistem Informasi SI

Oleh:

**Rina Yuliana Putri 09031381924112**



**Mengetahui  
Ketua Jurusan Sistem Informasi,**

**Endang Lestari Ruskan, M.T  
NIP. 197811172006042001**

**Palembang, Mei 2023  
Pembimbing,**

**Dr. Ali Ibrahim, S.Kom., M.T  
NIP. 198407212019031004**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rina Yuliana Putri  
NIM : 09031381924112  
Program Studi : Sistem Informasi Bilingual  
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Pengadilan Tinggi dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Hasil Pengecekan, iThenticate/Turnitin : 15%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, Mei 2023



**Rina Yuliana Putri**  
NIM. 09031381924112

## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Jumat  
Tanggal : 5 Mei 2023  
Nama : Rina Yuliana Putri  
NIM : 09031381924112  
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Pengadilan Tinggi dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

### Tim Penguji :

1. Pembimbing : Dr. Ali Ibrahim, S. Kom, M.T.
2. Ketua Penguji : Ari Wedhasmara, M.TI.
3. Penguji I : Allsela Meiriza, M.T.
4. Penguji II : Pacu Putra Suarli, M.Cs.



Handwritten signatures of the examiners, including a circled signature for the supervisor and three other signatures for the examiners.

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Official stamp of Universitas Sebelas Maret (UNS) and a handwritten signature in blue ink.

**Endang Lestari Ruskan, M.T.**  
NIP. 197811172006042001

## HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

*“ You belong to yourself, not them or anyone else. ”*

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- ❖ Tuhan Yang Maha Esa
- ❖ Kedua Orang Tua
- ❖ Kakak dan Adik
- ❖ Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji
- ❖ Para Sahabat
- ❖ Universitas Sriwijaya

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun dan mengajukan Proposal Skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Tinggi Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)” sebagai persyaratan Tugas Akhir.

Selama proses penyusunan proposal ini tentu tak lepas dari bantuan, arahan, serta masukan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Keluarga, kerabat, serta teman-teman yang selalu memberikan motivasi dan semangat serta doanya.
3. Bapak Jaidan Jauhari, S.Pd., M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Julian Supardi, S.Pd., M.T. selaku Wakil Dekan bidang Akademik Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Dr. Ali Ibrahim, S.Kom., M.T. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir penulis di Universitas Sriwijaya
7. Ibu Dinna Yunika Hardiyanti, M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis di Universitas Sriwijaya.
8. KATOKAMA yang memberikan dukungan dari awal pembuatan skripsi ini.

9. BL yang selalu menemani saya sampai saat ini.

Penulis juga menyadari bahwa Proposal ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca agar lebih baik lagi dikemudian hari.

Akhir kata penulis berharap semoga proposal ini menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya secara langsung ataupun tidak langsung sebagai sumbangan pikiran dalam peningkatan mutu pembelajaran dan penelitian dan dapat digunakan sebagai pengantar menuju penyusunan Skripsi.

**Palembang, Mei 2023**  
**Penulis,**

**Rina Yuliana Putri**  
**NIM.09031381924112**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN DI PENGADILAN TINGGI DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *CUSTOMER  
SATISFACTION INDEX* (CSI)**

**Oleh**

**Rina Yuliana Putri  
09031381924112**

**ABSTRAK**

Pengadilan Tinggi Palembang yang merupakan instansi pemerintah dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Sejak akhir Tahun 2022, Pengadilan Tinggi mengalami penurunan pengunjung yang cukup signifikan. Berdasarkan hasil observasi, masih ditemukan bahwa beberapa pengunjung mengeluhkan bahwa pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Contohnya jam kerja yang seharusnya digunakan untuk bekerja. Maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan dua metode yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, karena kualitas pelayanan dapat mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam mengukur kepuasan pelanggan, digunakan variabel kualitas layanan, seperti *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), Atribut yang menempati kuadran 1 adalah kuadran yang paling penting dan harus diutamakan dalam hal peningkatan. Atribut pada Kuadran 1 adalah atribut nomor 11 yaitu Cepat Respon Masyarakat dan atribut nomor 17 yaitu Pelayanan Tidak Membedakan Status. Berdasarkan perhitungan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), nilai kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan Pengadilan Tinggi adalah 88,31%. Sesuai dengan kriteria CSI, Apabila nilai CSI lebih dari 81%, maka artinya pengunjung Sangat Puas terhadap kualitas pelayanan Pengadilan Tinggi. Dari hasil studi terhadap 101 responden, didapatkan nilai kepuasan yaitu 88,31%. Apabila dikaitkan dengan metode IPA, nilai CSI tidak mencapai 100% dikarenakan ada beberapa aspek yang belum dimaksimalkan.

**Kata Kunci :** *Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Service Quality*



**ANALYSIS OF PUBLIC SATISFACTION LEVEL OF HIGH COURT SERVICE  
USING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) AND CUSTOMER  
SATISFACTION INDEX (CSI) METHODS**

*By*

**Rina Yuliana Putri  
09031381924112**

**ABSTRACT**

*The Palembang High Court, which is a government agency, is required to meet the expectations of the community in providing services. Since the end of 2022, the Court of Appeal has experienced a significant decrease in visitors. Based on observations, it is still found that some visitors complain that the services provided are unsatisfactory. For example, working hours should be used for work. So to improve the quality of service, use two methods, namely Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). Service quality has a close relationship with customer satisfaction because service quality can encourage customers to establish a strong relationship with the company. In measuring customer satisfaction, service quality variables such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy are used. Based on the results of calculations using the Importance Performance Analysis (IPA) method, the attributes that occupy quadrant 1 are the most important quadrant and must be prioritized in terms of improvement. Attributes in Quadrant 1 are attribute number 11, namely, quick community response, and attribute number 17, Service Does Not Discriminate Between Status. Based on calculations using the Customer Satisfaction Index (CSI) method, the value of visitor satisfaction with the quality of service at the High Court is 88.31%. In accordance with the CSI criteria, if the CSI value is greater than 81%, it means that the visitor is very satisfied with the quality of the High Court's service. From the results of a study of 101 respondents, the satisfaction score was 88.31%. When associated with the IPA method, the CSI value does not reach 100% because there are several aspects that have not been maximized.*

**Keywords :** *Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Service Quality*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR RUMUS .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	3
1.3    Tujuan.....	3
1.4    Manfaat.....	3
1.5    Batasan Masalah .....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1    Penelitian terkait .....	5
2.2    Pengadilan Tinggi .....	11
2.3    Struktur Organisasi.....	12
2.4    Kepuasan Masyarakat.....	12
2.5    Pelayanan.....	14
2.6    Layanan Pengadilan Tinggi .....	16
2.7    Jenis Penelitian.....	16
2.7.1    Penelitian Kualitatif .....	16
2.7.2    Penelitian Kuantitatif .....	17
2.8    Jenis Data.....	17
2.8.1    Data Primer .....	17
2.8.2    Data Sekunder .....	17

2.9	Metode Pengumpulan Data.....	18
2.9.1	Metode Observasi .....	18
2.9.2	Metode Kuesioner.....	18
2.9.3	Wawancara .....	18
2.10	Populasi .....	19
2.11	Sampel .....	19
2.12	Rumus <i>Slovin</i> .....	19
2.13	Teknik Pengambilan Sampel .....	20
2.14	Skala Likert.....	22
2.15	Instrumen Penelitian.....	23
2.1	Uji Validitas .....	23
2.2	Uji Reabilitas .....	24
2.3	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	25
2.4	Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	29
BAB III METODE PENELITIAN .....		32
3.1	Kerangka Penelitian .....	32
3.2	Jenis Penelitian.....	34
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.4	Populasi dan Sampel .....	35
3.4.1	Populasi.....	35
3.4.2	Sampel.....	35
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	35
3.5.1	Metode Observasi .....	36
3.5.2	Metode Wawancara .....	36
3.5.3	Metode Kuesioner.....	36
3.6	Instrumen Penelitian.....	36
3.6.1	Uji Validitas .....	36
3.6.2	Uji Reabilitas.....	37
3.7	Metode Analisis Data .....	37
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	37
3.7.2	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	37
3.7.3	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		41
4.1	Hasil Uji Kualitas Data.....	41

4.1.1	Uji Validitas .....	41
4.1.2	Uji Reabilitas.....	43
4.2	Karakteristik Responden .....	45
4.2.1	Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	45
4.2.2	Berdasarkan Umur Responden.....	45
4.3	Hasil Metode IPA.....	46
4.3.1	Analisis Tingkat Kesesuaian Atribut .....	46
4.3.2	Analisis Diagram Kartesius.....	49
4.4	Hasil Metode CSI.....	52
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>55</b>
5.1	Kesimpulan .....	55
5.2	Saran.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>57</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>60</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi .....	12
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius.....	28
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian .....	32
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	45
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Responden .....	46
Gambar 4. 3 Hasil Diagram Kartesius .....	49

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Penelitian Terkait .....	5
Tabel 2. 2 Tingkat Kesesuaian .....	26
Tabel 2. 3 Kriteria CSI.....	31
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	35
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Kepentingan Atribut (IPA).....	41
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kinerja (CSI).....	42
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reabilitas Kepentingan Atribut (IPA).....	43
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan/Kinerja (CSI).....	44
Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan IPA.....	46
Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan CSI.....	52

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus (2. 1) Rumus Slovin .....	19
Rumus_(2. 2) Rumus Korelasi Product Moment .....	23
Rumus_(2. 3) Rumus Cronbach's Alpha .....	24
Rumus_(2. 4) Rumus Skor Rata-Rata Atribut.....	26
Rumus_(2. 5) Rumus Tingkat Kesesuaian.....	26
Rumus_(2. 6) Rumus MIS dan MSS .....	30
Rumus_(2. 7) Rumus WF .....	30
Rumus_(2. 8) Rumus WS .....	30
Rumus_(2. 9) Rumus CSI .....	30

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
<b>Lampiran 1</b> Permohonan Pengambilan Data .....	A-1
<b>Lampiran 2</b> Persetujuan Pengambilan Data.....	B-2
<b>Lampiran 3</b> Hasil Wawancara .....	C-3
<b>Lampiran 4</b> Kuesioner Penelitian.....	D-6
<b>Lampiran 5</b> Data Responden Kuesioner.....	E-15
<b>Lampiran 6</b> Bukti Penyebaran Kuesioner.....	F-16
<b>Lampiran 7</b> Kartu Konsultasi.....	G-17
<b>Lampiran 8</b> Hasil Turnitin .....	H-18



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan juga tuntutan masyarakat, maka Pengadilan Tinggi yang merupakan instansi pemerintah dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan public diwajibkan untuk mendapat perhatian lebih khususnya untuk instansi pemerintah. Umumnya pengunjung yang memiliki kepentingan terhadap perkara yang diputus oleh Pengadilan Negeri akan memadati Pengadilan Tinggi. Namun, sejak akhir Tahun 2022, Pengadilan Tinggi mengalami penurunan pengunjung yang cukup signifikan. Tingkat kualitas kinerja pelayanan public memiliki dampak yang sangat penting untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat dan juga untuk mengevaluasi kinerja layanan agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil observasi, masih ditemukan bahwa beberapa pengunjung mengeluhkan bahwa pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Contohnya jam kerja yang seharusnya digunakan untuk bekerja. Justru digunakan untuk beristirahat, dan respon pelayanan lambat. Kinerja pelayanan yang kurang memuaskan ini, tidak sesuai dengan visi dan misi PT yang menjunjung tinggi terhadap pelayanan masyarakat yang terbaik.

Sesuai dengan visi misi Pengadilan Tinggi Palembang yang sangat memperhatikan kepuasan masyarakat dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan dua metode yaitu *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Relationship Management*

(CSI). Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, karena kualitas pelayanan dapat mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam mengukur kepuasan pelanggan, digunakan variabel kualitas layanan, seperti *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* (Tjiptono, 2002).

Lokasi penelitian ini terletak di Pengadilan Tinggi Palembang, tepatnya di Jalan Jendral Sudirman KM 3,5 Palembang. Wilayah hukum yang meliputi provinsi Sumatera Selatan memiliki 10 Pengadilan Negeri yang saat ini berada di bawah naungan Pengadilan Tinggi Palembang. Pengadilan Negeri tersebut antara lain adalah Pengadilan Negeri Palembang, Pengadilan Negeri Kayu Agung, Pengadilan Negeri Sekayu, Pengadilan Negeri Muara Enim, Pengadilan Negeri Baturaja, Pengadilan Negeri Lahat, Pengadilan Negeri Lubuk Linggau, Pengadilan Negeri Prabumulih, Pengadilan Negeri Pagaralam, dan Pengadilan Negeri Pangkalan Balai.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dipilih sebagai cara untuk mengukur kepuasan masyarakat karena dapat mengidentifikasi atribut layanan yang perlu ditingkatkan atau dikurangi guna menjaga kepuasan pengguna. Selain itu, hasil dari metode ini relatif mudah diinterpretasikan, skala yang digunakan mudah dipahami, dan biayanya rendah. Penelitian ini juga menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan. Metode ini memiliki beberapa keunggulan, di antaranya adalah efisiensi dalam memberikan informasi tentang dimensi/atribut yang perlu diperbaiki, kemudahan penggunaan dan simpel, serta menggunakan skala yang sensitif dan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi (Syakuron et al., 2022).

Oleh karena itu, tujuan peneliti adalah untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Pengadilan Tinggi. Peneliti akan merancang penelitian dengan judul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PENGADILAN TINGGI DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, ditemukan suatu rumusan masalah yaitu bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Pengadilan Tinggi? Dan atribut apa saja yang dianggap penting oleh masyarakat di Pengadilan Tinggi?

## **1.3 Tujuan**

Tujuan dari penyusunan tugas akhir ini, yaitu :

1. Untuk mengevaluasi kembali tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Tinggi.
2. Untuk mengidentifikasi atribut apa saja yang dianggap penting oleh masyarakat.
3. Untuk memberikan saran kepada Pengadilan Tinggi, Atribut apa saja yang perlu ditingkatkan terhadap kualitas pelayanan agar lebih baik.

## **1.4 Manfaat**

### **a. Secara Teoritis**

Hasil penelitian diharapkan dapat memberi manfaat dalam menambah informasi bagi Pengadilan Tinggi maupun peneliti-peneliti berikutnya.

**b. Secara Praktis**

1. Bagi Pengadilan Tinggi, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan strategi pengelola SDM.
2. Bagi peneliti, dapat menambah ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan mengenai Pengadilan Tinggi.
3. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai analisis kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Pengadilan Tinggi.

**1.5 Batasan Masalah**

Agar dapat mencapai hasil akhir yang diharapkan, maka pada penelitian ini membatasi masalah dengan hal berikut :

1. Objek penelitian ini adalah Pengadilan Tinggi di Palembang.
2. Pada penelitian ini, Batasan yang disajikan adalah penilaian kualitas pelayanan di Pengadilan Tinggi Palembang.
3. Responden yang diperlukan dari penelitian ini adalah pengunjung Pengadilan Tinggi.
4. Proses yang dilakukan hanya untuk mengukur kualitas pelayanan yang diterima dan dialami oleh pengunjung Pengadilan Tinggi berdasarkan pengalaman dan harapan mereka dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI), lalu hasil akhir berdasarkan data responden akan diolah dan menghasilkan atribut apa saja yang penting dan perlu ditingkatkan dan dipertahankan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Z. (2020). (2016). *Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember*.
- Aritonang, L. R. (2005). *Kepuasan Pelanggan : Pengukuran dan Penganalisisan Dengan SPSS*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dutka, A. (2008). *AMA Hand Book for Customer Satisfaction*. IIIionis.
- Eboli, L., & Mazzulla, G. (2009). A new customer satisfaction index for evaluating transit service quality. *Journal of Public Transportation*, 12(3), 21–37. <https://doi.org/10.5038/2375-0901.12.3.2>
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro.
- Habib, E. L., & Zuraidah, E. (2023). Analisis Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Bimbingan Belajar Pada Kursuspintar Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 4(2), 418–433. <https://doi.org/10.47065/josh.v4i2.2721>
- Hannah, M dan Karp, P. (2007). *Customer Satisfaction: How to Maximaze, Measure and Market your company"s Ultimate Product*. American Management Association.
- Hasnunidah, N. (2017). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Media Akademi.
- Indrajaya, D. (2018). Metode Importance Performance Analysis Dan Customer. *Jurnal IKRA-ITH Teknologi*, 2(3), 1–6.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. Selemba Empat.
- Lestari, D., Ilhamsyah, I., & Rusi, I. (2022). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Tanjungpura Menggunakan Metode LibQual, WebQual 4.0, dan Importance Performance .... *Coding Jurnal Komputer Dan Aplikasi*, 10(01), 34–45. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jcskommipa/article/view/52134%0Ahttps://jurnal.untan.ac.id/index.php/jcskommipa/article/view/52134%0Ahttps://jurnal.untan.ac.id/index.php/jcskommipa/article/download/52134/75676593075>
- Morissan. (2012). *Metode Penelitian Survey*. Kencana Prenada Media.
- Muluk, K. (2008). *Knowledge Management : Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. 44–45.
- Pardede, I. Y. (2020). *ANALISIS KEPUASAAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI SAP FIORY DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION*

*INDEX (CSI) Studi Kasus PT.IKPP Tbk. Perawang Unit Utility & Service (UTM).*

- Saputro, K. E. (2022). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik dengan Metode WebQual 4.0, Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) Terpadu. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 9(3), 2112–2126.  
<https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i3.2355>
- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 1–12.  
<https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2439>
- Sofya, N. D., Zaen, M. T. A., Yuliadi, Y., & Yasmi, S. (2021). Pengaruh Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan (Stakeholder) Terhadap Kualitas Lulusan Pada Universitas Teknologi Sumbawa. *Jurnal Sistem Komputer Dan Informatika (JSON)*, 3(1), 25. <https://doi.org/10.30865/json.v3i1.3558>
- Sugiarto, E. (2002). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. PT Gamedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2011). prof. dr. sugiyono, metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d. intro ( PDFDrive ).pdf. In *Bandung Alf* (p. 143).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo, Ed.). Alfabeta.
- Suhartanto. (2014). *Metode Riset Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Sukwadi, Ronald ; Susanto, I. D. (2018). *Perbaikan Kualitas Layanan Bar Xyz Integration of Dineserv-Csi-Ipa-Dematel Model in*. 313–321.
- Sunafiah Faisal. (1998). *Metode Penelitian Pendidikan*. Usaha Nasional.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar* (Cet. 3). Rineka Cipta.
- Syakuron, F. D., Prabowo, F. S. A., & Suyanto, A. M. A. (2022). Penerapan Metode Costumer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Kualitas Pelayanan Puskesmas Cipayung Kota Depok. *E-Proceeding of Management*, 9(2), 307–313.
- Tjiptono, F. (2002). *Manajemen Jasa*. ANDI.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran*. ANDI.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano*. In *Indeks*. PT. Indeks.

- Yazid, M. A., Wijoyo, S. H., & Rokhmawati, R. I. (2019). Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruangguru Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) dan IPA (Importance Performance Analysis). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(9), 8496–8505. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Zahra, P., & Hanifa, F. H. (2021). Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (ipa) Studi Pada Pengunjung Plasa Telkom Putri Hijau Medan Tahun 2021. *EProceedings of Applied Science*, 7(4), 567–575.  
<https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/15254>  
<https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/15254/14977>