

Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode *Importance Performed Analysis* Dapoer Nides.

Wahyu^{1*}, Syahreem Nurmutia², Junaenah Jauhari³ Niera Feblidiyanti⁴

^{1,2,3,4}Teknik Industri, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan Indonesia

Email: ¹dosen02342@unpam.ac.id, ²dosen02440@unpam.ac.id, ³junjauhar@gmail.com,

⁴dosen02275@unpam.ac.id

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel

Diterima: 26/06/2025

Disetujui: 28/07/2025

Abstrak

Pandemi COVID-19 telah mengubah lanskap industri kuliner,. Perubahan perilaku konsumen yang cenderung memasak dan makan di rumah akibat kebijakan stay at home dan social distancing memicu pergeseran pola konsumsi dari ranah offline ke online, dengan e-commerce menjadi tulang punggung baru. Ketersediaan produk, fungsionalitas, serta kecepatan dan kenyamanan pengiriman (delivery) menjadi faktor pendorong utama keputusan belanja konsumen. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan memegang peranan krusial dalam menciptakan kepuasan konsumen. Penelitian ini berfokus pada lima dimensi determinan kualitas jasa, yaitu Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati), dan Tangible (wujud), untuk memahami dan memperkuat strategi pelayanan di tengah dinamika industri kuliner pasca-pandemi. Tujuan penelitian faktor- faktor apa yang menjadi kelemahan kualitas pelayanan rumah Makan, dan bagaimana meningkatkan penjualan rumah makan..Analisis Importance and Performance Analysis (IPA) menunjukkan area prioritas perbaikan layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan: Bukti Fisik (Tangibles) yaitu Perlu perbaikan pada kondisi dan kursi. Keandalan (Reliability): Tingkatkan layanan sesuai janji dan kemudahan pembayaran. Pertahankan kecepatan pengiriman dan rasa masakan..Daya Tanggap (Responsiveness) yaitu Perbaiki kecepatan layanan karyawan dan kemampuan mereka menjawab pertanyaan. Pertahankan kemudahan pengiriman pesanan. Jaminan (Assurance) yaitu Tingkatkan konsistensi pelayanan yang baik kepada semua pelanggan. Pertahankan keamanan tempat parkir.dan Empati (Empathy) yaitu Pertahankan jam buka sesuai promosi.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Importance and Performance Analysis (IPA), Dapoer Nides

Abstract

The COVID-19 pandemic has changed the landscape of the culinary industry. Changes in consumer behavior that tend to cook and eat at home due to stay at home and social distancing policies have triggered a shift in consumption patterns from offline to online, with e-commerce becoming the new backbone. Product availability, functionality, and speed and convenience of delivery are the main driving factors for consumer shopping decisions. In this context, service quality plays a crucial role in creating customer satisfaction. This study focuses on five dimensions of service quality determinants, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangible, to

understand and strengthen service strategies amidst the dynamics of the post-pandemic culinary industry. The purpose of the study is to determine what factors are the weaknesses in the quality of restaurant service, and how to increase restaurant sales. The Importance and Performance Analysis (IPA) analysis shows priority areas for service improvement to increase customer satisfaction: Tangibles, namely the need for improvements to conditions and chairs. Reliability: Improving services according to promises and ease of payment. Maintain the speed of delivery and taste of the food.. Responsiveness is Improving the speed of employee service and their ability to answer questions. Maintaining the ease of order delivery. Assurance is improving the consistency of good service to all customers. Maintain parking security. and Empathy is Maintaining opening hours according to promotions.

Keywords: Customer Satisfaction, Importance and Performance Analysis (IPA), Dapoer Nides

I. PENDAHULUAN

Bisnis umumnya melibatkan kegiatan perdagangan, industri, atau keuangan. Semua tindakan tersebut terkait dengan pembuatan dan pertukaran barang atau layanan, serta aspek keuangan yang terkait dengan aktivitas-aktivitas tersebut (ihsan yuksel, 2007 ; jazuli, 2016. (Hermanto et al., 2020). Kemampuan perusahaan untuk tetap menjaga kualitas produk tetap baik menjadi satu hal yang diperhatikan untuk memuaskan konsumen. Hal tersebut karena konsumen menjadi salah satu faktor penting bagi perusahaan untuk tetap mampu bersaing dalam dunia industri. Oleh karena itu kualitas dari produk harus dikendalikan dan diperhatikan. (Aang Dede, 2015.(Busri et al., 2025)

Dapoer Nides adalah jasa makanan yang menawarkan berbagai macam produk makanan. Seiring berjalannya waktu, pendiri usaha keluarga ini mencoba varian baru, dengan membuat smpol ayam, buko panan, cimpedak goreng dan lainnya, yang khusus untuk PO. Berlokasi di Kota Tangerang Selatan, dengan makan di tempat dan online. Namun pada saat menjalankan bisnis terdapat keluhan (Prasetyo et al., 2020) dari pembeli salah satunya rasa ikan sangat kuat. Dalam perjalanannya, dengan seiring semakin berkembangnya teknologi yang makin dinamis, dituntut cepat dan tepat untuk bertindak agar tidak kalah bersaing. Sehingga pada awal bulan juni konsumen sudah dapat melakukan pesanan makanan secara online.

Prinsip dasar pelayanan publik yang baik adalah masyarakat berhak mendapatkan akses pelayanan yang layak dan berkualitas . (Rizqiya et al., 2022) Kepuasan kosumen dapat dipahami dengan meneliti kualitas pelayanan yang diberikan, yaitu mengidentifikasi 5 determinan kualitas jasa yaitu Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (Empati), Tangible (wujud) (Tjiptono 2016). Kualitas pelayanan menjadi hal mutlak yang menjadi perhatian utama dalam setiap industri jasa baik dalam sektor apapun seperti perbankan, logistik, transportasi dan lainnya, tidak terkecuali sektor pariwisata. Hal ini menjadi dasar penguatan penelitian untuk fokus pada kualitas pelayanan. (Syhabuddin et al., 2024)

. Kualitas pada perusahaan manufaktur dan jasa memegang peranan penting dalam upaya perusahaan untuk meningkatkan dan mempertahankan pangsa pasar (Charles dkk., 2013). Kualitas merupakan suatu taraf mutu yang dapat kita ketahui tingkat baik dan buruknya. Dimensi yang dapat digunakan sebagai pedoman untuk mengukur kualitas pelayanan publik Menurut Pasalong (2013:135) telah diuraikan sebagai berikut:

1. *Tangibles* (tampilan) adalah kualitas pelayanan yang berupa tampilan fisik.
2. *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan dan keandalan untuk menyediakan jasa pelayanan yang terpercaya dan akurat.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) adalah kesanggupan karyawan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan konsumen.
5. *Empaty* (peduli) adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Kualitas merupakan ukuran apakah suatu barang atau jasa mempunyai nilai guna yang diinginkan atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap mempunyai mutu jika berfungsi dan mempunyai nilai guna yang diinginkan (Fauzi dkk., 2023; Setiono & Cahyana, 2024; Suhadak & Sukmono, 2021; Sutarsa dkk., 2022) (Setiawan & Widhiarso, 2024).

Kepuasan pelanggan menurut Sutisna adalah sebuah indikator harapan pelanggan yang terpenuhi atas tingkat kepentingan yang tertinggi pada suatu barang/jasa (Agustin et al., 2021). Tingkat kepuasan yang tinggi akan membawa pelanggan untuk kembali menggunakan barang dan jasa sehingga terjadi repeat order yang akan berdampak pada keuntungan suatu usaha (Wicaksana, 2020). Secara teori menurut Fernell, kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dengan apa yang diharapkannya (Fadhli et al., 2021). Sedangkan menurut Rangkuti adalah proses pengevaluasian pembelian saat produk/jasa yang telah dibeli mencapai minimal sama atau dapat melebihi harapan dari pelanggan (Agustin et al., 2021). Oleh karena itu kepuasan pelanggan perlu dikelola dengan baik dan terus menerus sehingga manfaatnya dapat dirasakan oleh perusahaan. Adapun manfaat dari pengelolaan kepuasan pelanggan menurut Kotler Keller adalah dapat menimbulkan loyalitas pelanggan yang efeknya sangat luar biasa sehingga dapat meminimalkan biaya pemasaran (Wicaksana, 2020). Berdasarkan latar belakang tujuan penelitian faktor-faktor apa yang menjadi kelemahan kualitas pelayanan Rumah Makan, dan bagaimana meningkatkan penjualan Rumah Makan. Persaingan dalam dunia bisnis menjadikan perusahaan berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas produk demi mendapatkan citra terbaik dari konsumen. Sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas produk, salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). (Munarsih, 2020). IPA memudahkan perusahaan untuk mengidentifikasi aspek-aspek apa yang perlu ditingkatkan dan apa yang harus dipertahankan dari produk atau layanan yang ditawarkan. Dengan mengetahui cara yang tepat untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan, perusahaan dapat mempertahankan keunggulan kompetitif mereka, sehingga perusahaan dapat menghasilkan keuntungan yang lebih besar di masa depan. Metode IPA dipilih karena metode ini dapat mendukung dalam pengolahan data. *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan gabungan dari pengukuran faktor tingkat importance dan performance dalam grafik. (NUGRAHA, 2023)

II. METODE

Rumah makan berlokasi di Tangerang. Penelitian ini di mulai bulan September 2020 s.d Februari 2021, menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Dalam penelitian ini, tingkat kepuasan pelanggan (Y) berperan sebagai variabel dependen dan Kualitas pelayanan (X). Sumber data Data primer tanggapan responden yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner tentang kualitas pelayanan, kepercayaan, citra merek, dan kepuasan anggota. Dengan responden 50 yang dengan sampel 44 responden. Sedangkan Data sekunder dokumentasi perusahaan, hasil penelitian yang sudah lalu, dan data lainnya. Metode Pengumpulan Data Wawancara, Observasi, Studi Pustaka, Studi Pustaka, dan Dokumentasi dan Penyebaran Angket (Kuesioner). Pada penelitian ini menggunakan skala likert, skala likert 1-5 dimana “1” berarti sangat tidak setuju tidak dan “5” berarti sangat setuju pada tingkat pelayanan (kuesioner satu).

Tabel 1 Skala Likert pada Pertanyaan Tertutup

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber: thumb-ap.123doks.com

Teknik pengambilan sampel ditentukan dari jumlah populasi penelitian. Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Metode Analisis Data yang digunakan

Analisis Reliabilitas dan uji reliabilitas adalah untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruksi. Dengan mengunakan aplikasi spss 24. Setelah analisi data dilakukan maka penggunaan metode IPA, dimana Diagram Kartesius dua variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y. Metode ini membagi prioritas perbaikan menjadi empat kuadran (Nugraha et al., 2023):

1. Prioritas Utama (*Concentrate Here*)
2. Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)
3. Prioritas Rendah (*Low Priority*)
4. Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Metode IPA mengidentifikasi "gap" antara tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja (yang diterima). (Andriyanto, 2023) Gap ini mengindikasikan bahwa konsumen menginginkan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dibandingkan dengan yang mereka rasakan saat ini. Oleh karena itu, prioritas perbaikan perlu dilakukan oleh pihak manajemen untuk meningkatkan kepuasan konsumen, mengingat tidak semua keinginan konsumen dapat dipenuhi secara bersamaan. (Rahmawati, 2020) Salah satu metode yang efektif untuk menentukan prioritas perbaikan pelayanan adalah dengan menggunakan IPA.

Titik-titik pada diagram kartesius diperoleh dengan menghitung nilai rata-rata dari rata-rata per atribut. Dari hasil pengukuran dimensi atribut kualitas pelayanan, dapat ditentukan aspek-aspek mana yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah, sehingga perlu segera diperbaiki. (Oktafiansyah, 2022)

Kualitas pelayanan dan produk/jasa perusahaan sangat memengaruhi kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya menentukan keuntungan perusahaan. Untuk menganalisis hubungan ini, digunakan Importance Performance Analysis (IPA). (Izzuddin & Muhsin, 2020)

Importance Performance Analysis (IPA) memetakan variabel-variabel yang dipengaruhi kualitas pelayanan ke dalam empat kuadran, yang direpresentasikan dalam sebuah diagram.

Empat Kuadran IPA:

1. Kuadran I (Penting namun Kurang Memuaskan): Variabel di kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan, namun tingkat kepuasannya masih rendah karena kinerja aktual belum sesuai harapan. Faktor-faktor ini harus menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan.
2. Kuadran II (Penting dan Memuaskan): Variabel di kuadran ini dinilai penting oleh pelanggan dan kinerjanya sudah sesuai harapan, menghasilkan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Faktor-faktor ini harus dipertahankan karena menjadi keunggulan kompetitif produk/jasa.
3. Kuadran III (Kurang Penting dan Kinerja Biasa): Variabel di kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan dan kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan pada variabel ini perlu dipertimbangkan kembali karena dampaknya terhadap kepuasan pelanggan kecil.
4. Kuadran IV (Kurang Penting namun Berlebihan): Variabel di kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan, namun kinerjanya dirasakan berlebihan. Perusahaan dapat mengurangi investasi pada faktor-faktor ini untuk menghemat biaya tanpa mengurangi kepuasan pelanggan secara signifikan. (Andriyanto, 2023)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Validitas & Realibitas Pernyataan Responden berdasarkan Kenyataan

UKM yang bergerak di bidang jasa makanan dengan berbagai macam jenis makanan yang di jual salah satunya empek empek, data yang di gunakan sampel 44 responden, Data dalam penelitian ini merupakan data primer, yaitu sumber data yang di teliti di peroleh secara langsung melalui media kuesioner untuk pertanyaan mengenai harapan dan dan kenyataan dari kualitas layanan (diperoleh melalui penyebaran kuesioner). (Munandar et al., 2020) Sesuai permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa dari hasil uji validitas 44 responden terhadap variabel kualitas pelayanan ,dengan menggunakan uji validitas melalui tabel r tabel di peroleh dari melalui tabel r product moment pearson dengan $df = n-2 =$, jadi $44-2 = 42$, maka $r \text{ tabel} = 0,384$.

Tabel 2 Uji Validitas

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	.645	0,384	Valid
Pertanyaan 2	.792	0,384	Valid
Pertanyaan 3	.797	0,384	Valid

Pertanyaan 4	.831	0,384	Valid
Pertanyaan 5	.850	0,384	Valid
Pertanyaan 6	.745	0,384	Valid
Pertanyaan 7	.877	0,384	Valid
Pertanyaan 8	.825	0,384	Valid
Pertanyaan 9	.845	0,384	Valid
Pertanyaan 10	.756	0,384	Valid
Pertanyaan 11	.379	0,384	Valid
Pertanyaan 12	.842	0,384	Valid
Pertanyaan 13	.833	0,384	Valid
Pertanyaan 14	.850	0,384	Valid
Pertanyaan 15	.872	0,384	Valid
Pertanyaan 16	.698	0,384	Valid
Pertanyaan 17	.838	0,384	Valid
Pertanyaan 18	.779	0,384	Valid
Pertanyaan 19	.837	0,384	Valid
Pertanyaan 20	.887	0,384	Valid
Pertanyaan 21	.866	0,384	Valid
Pertanyaan 22	.873	0,384	Valid
Pertanyaan 23	.871	0,384	Valid
Pertanyaan 24	.781	0,384	Valid

Sumber: Hasil Peneliti (2021)

Case Processing Summary

	N	%
Ca Valid	44	100.0
ses Excluded ^a	0	.0
Total	44	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Gambar 1 Hasil Validitas

Sumber: Hasil perhitungan SPSS (2021)

Uji realibilitas dapat dilihat pada nilai Cronbach's Alpha , jika nilai Alph > 0.60 maka kontruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel adalah realibel. Nilai Cronbcah ' Alpha adalah 0.978 jadi diatas 0.60 maka reliable.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.978	24

Gambar 2 Hasil realibilitas

Sumber: Hasil perhitungan SPSS (2021)

2. Hasil Validitas & Realibitas Pernyataan Responden berdasarkan Harapan

Hasil dari uji validitas 44 responden terhadap variabel kualitas pelayanan ,dengan menggunakan uji validitas melalui tabel r tabel di peroleh dari melalui tabel r product moment pearson dengan $df = n - 2 =$, jadi $44 - 2 = 42$, maka $r \text{ tabel} = 0,384$.

Tabel 3 Uji Validitas

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	.478	0,384	Valid
Pertanyaan 2	.774	0,384	Valid
Pertanyaan 3	.620	0,384	Valid

Pertanyaan 4	.606	0,384	Valid
Pertanyaan 5	.614	0,384	Valid
Pertanyaan 6	.532	0,384	Valid
Pertanyaan 7	.831	0,384	Valid
Pertanyaan 8	.781	0,384	Valid
Pertanyaan 9	.881	0,384	Valid
Pertanyaan 10	.748	0,384	Valid
Pertanyaan 11	.787	0,384	Valid
Pertanyaan 12	.831	0,384	Valid
Pertanyaan 13	.384	0,384	Valid
Pertanyaan 14	.875	0,384	Valid
Pertanyaan 15	.887	0,384	Valid
Pertanyaan 16	.863	0,384	Valid
Pertanyaan 17	.885	0,384	Valid
Pertanyaan 18	.759	0,384	Valid
Pertanyaan 19	.834	0,384	Valid
Pertanyaan 20	.860	0,384	Valid
Pertanyaan 21	.849	0,384	Valid
Pertanyaan 22	.424	0,384	Valid
Pertanyaan 23	.404	0,384	Valid
Pertanyaan 24	.677	0,384	Valid

Sumber: Hasil Peneliti (2021)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	44	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Gambar 3 Hasil Validitas

Sumber: Hasil perhitungan SPSS (2021)

Pada gambar 4 berikut ini merupakan hasil jumlah cased responden valid 44 dengan jumlah cases excluded adalah 0 atau dengan kata lain tidak ada data yang tidak terisi.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.963	24

Gambar 4 Hasil realibilitas

Sumber: Hasil perhitungan SPSS (2021)

3. Identifikasi Kebutuhan Pelanggan

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan, tahap selanjutnya dari penelitian ini adalah menentukan Gap skor dari hasil jawaban terhadap kuesioner yang telah disebarkan untuk menentukan apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan pelanggan. Identifikasi kebutuhan pelanggan ini dilakukan untuk mengetahui tingkat prioritas kebutuhan yang pelanggan inginkan dari pelayanan berikan.

Tabel 4 Harapan, kinerja dan gap setiap atribut

Butir Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Gap
Tangibles (Bukti Nyata)			
1 Ketersedian ruang untuk konsumen	15.7	17.1	-1.43
2 Kondisi dan kursi nyaman	15.55	16.8	-1.25
3 Penampilan Karyawan Rapi	16.39	16.5	-0.09
4 Lokasi rumah makan mudah ditemukan	16.39	16.7	-0.34
Mean	16.01	16.8	-0.78
Realibility (Keandalan)			
5 Kecepatan dalam mengantar pesanan makanan	16.64	16.8	-0.18
6 Masakan yang disediakan enak	16.32	16.3	0.023
7 Pihak rumah makan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	14.55	16.5	-1.98
8 Pemesanan bisa makanan secara online	14.41	15.5	-1.07
9 Kemudahan dalam pembayaran	14.84	16.4	-1.52
10 Harga murah	14.25	15.8	-1.5
Mean	15.17	16.2	-1.04
Responsiveness (Daya Tanggap)			
11 Kemudahan pemesanan makanan	17.14	16.7	0.477
12 Karyawan sabar terhadap konsumen	15.05	14.8	0.205
13 Pihak @dapoer_nides tanggap dengan ketika menerima keluhan pelanggan	16.75	14.1	2.614
14 Karyawan @ dapoer_nides cepat dalam pelayanan	15.57	15.9	-0.34
15 Pegawai mampu menjawab pertanyaan pelanggan mengenai makanan yang tersedia	15.25	17.4	-2.18
Mean	15.95	15.8	0.155
Assurance (Jaminan)			
16 Jaminan penggantian makanan jika ditemukan kecacatan	17	16.9	0.114
17 Kebersihan dan kenyamanan dalam maupun luar ruangan	16.09	17.2	-1.07
18 Tempat parkir aman	17.45	17.7	-0.27
19 Karyawan selalu memberikan pelayanan yang baik kepada tamu tanpa membedakan status	15.75	17.4	-1.61
Mean	16.57	17.3	-0.71
Emphaty (Empati)			
20 Sistem komunikasi yang baik antara karyawan dan konsumen	15.34	16	-0.68
21 Jam buka sesuai promosi	16.39	18.7	-2.27
22 Solusi yang diberikan dalam menangani keluhan pelanggan	16.27	16.7	-0.45
23 Karyawan melayani dengan sungguh -sungguh	16	16.5	-0.45
24 Karyawan bertutur kata yang baik ke pelanggan	16.7	16.9	-0.16
Mean	16.14	16.9	-0.8

Sumber: Hasil Peneliti (2021)

Dari hasil identifikasi kesenjangan/Gap kebutuhan pelanggan diatas, maka dapat dibuat ranking/urutan Gap. Dan dari perhitungan Gap 5 ini ternyata atribut pada atribut pernyataan ke 21 dan Ke 15 yang dapat dijadikan prioritas. Berikut adalah hasil rekap ranking GAP dimensi Servqual pada tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5 Ranking Gap dimensi servequal

N0	Butir Pertanyaan	Gap	Rangking
13	Pihak @dapoer_nides tanggap dengan	2.614	1
11	Kemudahan pemesanan makanan	0.477	2
12	Karyawan sabar terhadap konsumen	0.205	3
16	Jaminan penggantian makanan jika ditemukan kecacatan	0.114	4
6	Masakan yang disediakan enak	0.023	5
3	Penampilan Karyawan Rapi	-0.091	6
24	Karyawan bertutur kata yang baik ke pelanggan	-0.159	7
5	Kecepatan dalam mengantarkan pesanan makanan	-0.182	8
18	Tempat parkir aman	-0.273	9
14	Karyawan @dapoer_nides cepat dalam pelayanan	-0.341	10
4	Lokasi rumah makan mudah ditemukan	-0.341	11
23	Karyawan melayani dengan sungguh-sungguh	-0.455	12
22	Solusi yang diberikan dalam menangani keluhan pelanggan	-0.455	13
20	Sistem komunikasi yang baik antara karyawan dan konsumen	-0.682	14
17	Kebersihan dan kenyamanan dalam maupun luar ruangan	-1.068	15
8	Pemesanan bisa makanan secara online	-1.068	16
2	Kondisi dan kursi nyaman	-1.250	17
1	Ketersediaan ruang untuk konsumen	-1.432	18
10	Harga murah	-1.500	19
9	Kemudahan dalam pembayaran	-1.523	20
19	Karyawan selalu memberikan pelayanan yang baik kepada	-1.614	21
7	Pihak rumah makan memberikan pelayanan	-1.977	22
15	Pegawai mampu menjawab pertanyaan pelanggan	-2.182	23
21	Jam buka sesuai promosi	-2.273	24

Sumber: Hasil Peneliti (2021)

Dalam identifikasi kebutuhan pelanggan maka terdapat seberapa besar kesenjangan/Gap. Mengukur kualitas pelayanan dapoer_nides memperlihatkan bahwa nilai gap/kesenjangan sesuai dengan lima dimensi jasa adalah dimensi Realibility (Keandalan) (-1.038) adalah nilai gap/kesenjangan terbesar. Sedangkan nilai gap /kesenjangan rata-rata responden untuk tiap dimensi adalah (1.483). Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden merasakan tingkat kesenjangan dimensi Realibility (Keandalan) lebih tinggi dibandingkan dengan dimensi lainnya.

Tabel 6 Tolak ukur pelayanan

No	Dimensi	Kinerja	Harapan	Gap
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Nyata)	16.006	16.784	0.778
2	<i>Realibility</i> (Keandalan)	15.167	16.205	-1.038
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	15.950	15.795	-0.155
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	16.574	17.284	0.710
5	<i>Emphaty</i> (Empati)	16.141	16.945	0.805
<i>Mean</i>		15.967	17.450	1.483

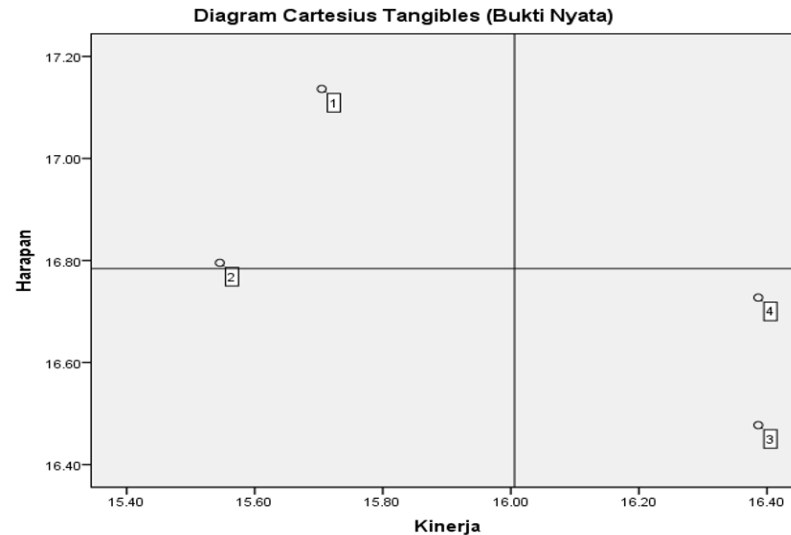
Sumber: Hasil Peneliti (2021)

4. Analisa Diagram Kartesius

Hasil pengolahan data data tersebut di gunakan untuk menganalisa dalam metode IPA yaitu analisa diagram Kartesius, dimana menghasilkan dimensi kualitas layanan terdiri dari 5 Dimensi.

a. *Tangibles* (tampilan)

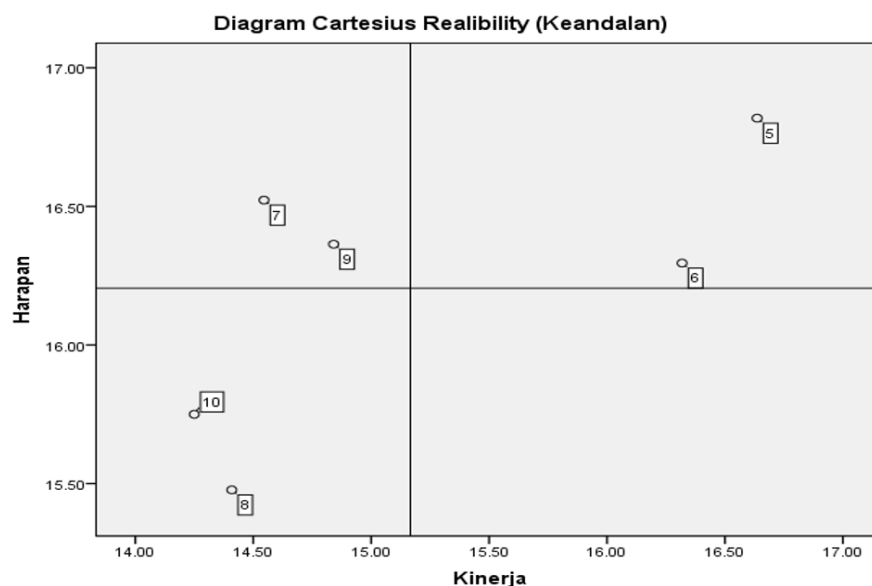
Kuadran faktor 1 pelayanan pada kuadran ini adalah faktor Kondisi dan kursi, artinya faktor ini perlu di prioritaskan untuk ditingkatkan, karena harapannya yaitu masih rendah, namun realisasinya belum melaksanakan sesuai keinginan pelanggan. Kuadran faktor II pelayanan pada kuadran ini tidak ada. artinya tidak ada faktor pelayanan ini tidak ada yang di pertahankan. Kuadran faktor III pelayanan pada kuadran ini tidak ada dan faktor ini kurang penting pengaruhnya. kuadran faktor IV pelayanan pada kuadran ini. artinya faktor Penampilan Karyawan Rapi dan factor lokasi rumah makan mudah ditemukan, factor ini kurang penting namun faktor ini tidak memuaskan.



Gambar 5 Diagram Kartesius *Tangibles*
Sumber: Hasil perhitungan SPSS (2021)

b. *Realibility* (Kehandalan)

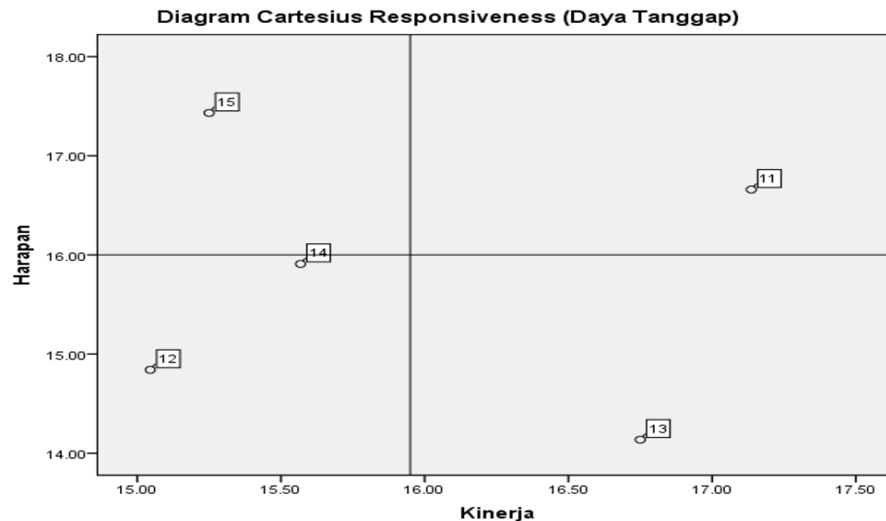
Kuadran faktor I pelayanan pada kuadran ini adalah faktor pelayanan Pihak rumah makan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan Kemudahan dalam pembayaran. Artinya faktor ini perlu di prioritaskan untuk ditingkatkan, karena harapannya yaitu masih rendah. Pada Kuadran faktor II pelayanan pada kuadran Kecepatan dalam mengantar pesanan makanan dan masakan enak. artinya faktor ini perlu yang di pertahankan. Kuadran faktor III pelayanan pada kuadran ini adalah factor Pemesanan bisa makanan secara online dan Harga murah, artinya factor ini kurang penting pengaruhnya. Kuadran faktor IV pelayanan pada kuadran ini adalah tidak ada.



Gambar 6 Diagram Kartesius *Realibility*
Sumber: Hasil perhitungan SPSS (2021)

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

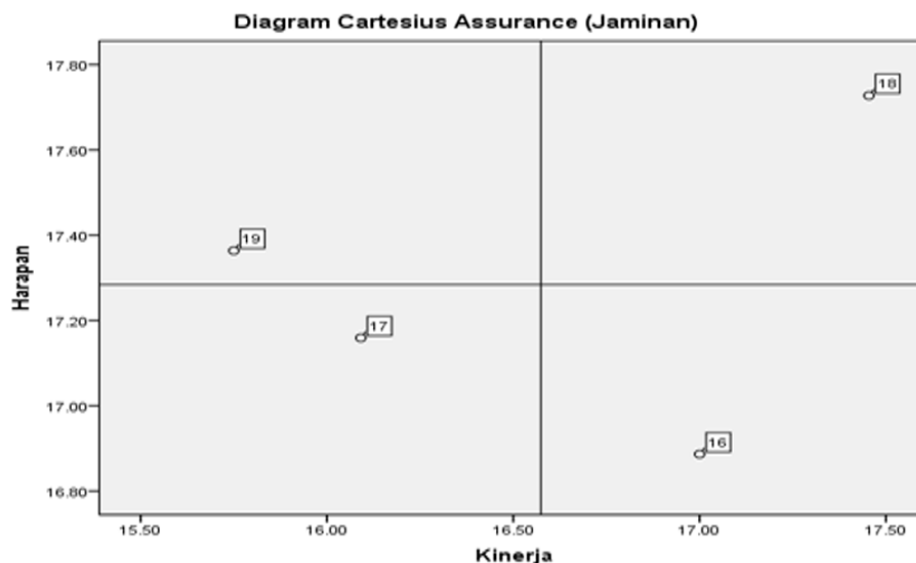
kuadran faktor I Karyawan cepat dalam pelayanan dan Pegawai mampu menjawab pertanyaan pelanggan mengenai makanan yang tersedia Artinya faktor ini perlu di prioritaskan untuk ditingkatkan, karena harapannya yaitu masih rendah. Pada Kuadaran faktor II pelayanan pada kuadran Kemudahan dalam mengantarkan pesanan makanan. artinya faktor ini perlu yang di pertahankan. Kuadran faktor III pelayanan pada kuadran ini adalah factor Karyawan sabar terhadap konsumen dan Karyawan cepat dalam pelayanan, artinya faktor ini kurang penting pengaruhnya. Kuadran faktor IV pelayanan pada kuadran ini artinya faktor cepat ketika menerima keluhan pelanggan, kurang penting namun sangat memuaskan.



Gambar 7 Diagram Kartesius *Responsiveness*
Sumber: Hasil perhitungan SPSS (2021)

d. *Assurance* (Jaminan)

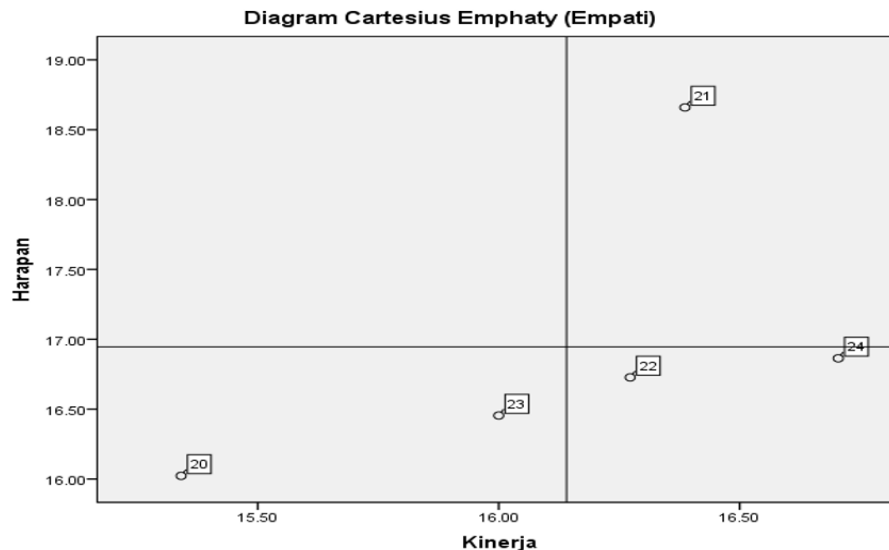
kuadran faktor I Karyawan selalu memberikan pelayanan yang baik kepada tamu tanpa membedakan status Artinya faktor ini perlu di prioritaskan untuk ditingkatkan, karena harapannya yaitu masih rendah. Pada Kuadaran faktor II pelayanan pada kuadran Tempat parkir aman. artinya faktor ini perlu yang di pertahankan. Kuadran faktor III pelayanan pada kuadran ini adalah Kebersihan dan kenyamanan dalam maupun luar ruangan, artinya faktor ini kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, dan Kuadran faktor IV pelayanan pada kuadran ini Jaminan penggantian makanan jika ditemukan kecacatan artinya factor ini, kurang penting namun sangat memuaskan.



Gambar 8 Diagram Kartesius *Assurance*
Sumber: Hasil perhitungan SPSS (2021)

e. *Emphaty* (Peduli)

Kuadran faktor I tidak ada, Artinya faktor yang ini perlu di prioritaskan untuk ditingkatkan tidak ada, Pada Kuadran faktor II pelayanan pada kuadran artinya factor Jam buka sesuai promosi ini perlu yang di pertahankan. Kuadran faktor III pelayanan pada kuadran ini adalah Sistem komunikasi yang baik antara karyawan dan konsumen, dan karyawan melayani dengan sungguh-sungguh, artinya faktor ini kurang penting pengaruhnya bagi konsumen. Kuadran faktor IV pelayanan pada kuadran Karyawan bertutur kata yang baik ke pelanggan dan Solusi yang diberikan dalam menangani keluhan pelanggan, artinya factor ini, kurang penting namun sangat memuaskan.



Gambar 9 Diagram Kartesius *Emphaty*
Sumber: Hasil perhitungan SPSS (2021)

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu Tangibles (Bukti Nyata), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati), beberapa area perlu menjadi prioritas untuk perbaikan dan pertahanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan:

- Tangibles*: Prioritaskan peningkatan kondisi dan kursi untuk memenuhi harapan pelanggan yang belum terpenuhi.
- Reliability*: Fokus pada peningkatan pelayanan yang sesuai janji dan kemudahan pembayaran. Pertahankan kecepatan pengantaran pesanan dan rasa masakan yang enak.
- Responsiveness*: Perbaiki kecepatan karyawan dalam pelayanan dan pastikan pegawai mampu menjawab pertanyaan pelanggan tentang makanan. Pertahankan kemudahan dalam mengantarkan pesanan.
- Assurance*: Tingkatkan pelayanan karyawan yang konsisten baik kepada semua tamu tanpa membedakan status. Pertahankan keamanan tempat parkir.
- Empathy*: Tidak ada faktor yang perlu ditingkatkan di kuadran I untuk dimensi empati. Pertahankan jam buka sesuai promosi di kuadran II.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa ada beberapa aspek pelayanan yang harapan pelanggan masih belum terpenuhi dan membutuhkan perhatian segera (Kuadran I), sementara aspek lainnya sudah baik dan perlu dipertahankan (Kuadran II). Prioritas perbaikan pada faktor-faktor di Kuadran I akan membantu menyelaraskan realisasi pelayanan dengan harapan pelanggan, sedangkan mempertahankan faktor-faktor di Kuadran II akan menjaga kekuatan layanan yang ada.

V. DAFTAR PUSTAKA

Andriyanto, F. (2023). *Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Wisata Pijar Park Desa Kajar Kabupaten Kudus*. Repository.Unissula.Ac.Id.
[Http://Repository.Unissula.Ac.Id/Id/Eprint/32779](http://Repository.Unissula.Ac.Id/Id/Eprint/32779)

Busri, N. K., Fajri, N., & Hasan, F. N. (2025). Pengendalian Kualitas Kemasan Produk Sarden 300 MI

- Menggunakan Metode Six Sigma (Studi Kasus: Pt Ancol Terang Metal Printing Industri).
Jurnal Industri Dan Teknologi Samawa.
[Http://Jurnal.Uts.Ac.Id/Index.Php/Jitsa/Article/View/5154](http://Jurnal.Uts.Ac.Id/Index.Php/Jitsa/Article/View/5154)
- Hermanto, K., Utami, S. F., & Suarantalla, R. (2020). Peramalan Produksi Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Batulanteh Kabupaten Sumbawa Menggunakan Metode Regresi. In *Jurnal Industri Dan Teknologi* *Jurnal.Uts.Ac.Id*.
[Http://Www.Jurnal.Uts.Ac.Id/Index.Php/Jitsa/Article/Download/813/556](http://Www.Jurnal.Uts.Ac.Id/Index.Php/Jitsa/Article/Download/813/556)
- Izzuddin, A., & Muhsin, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*
[Http://Jurnal.Unmuhjember.Ac.Id/Index.Php/Jmbi/Article/View/3536](http://Jurnal.Unmuhjember.Ac.Id/Index.Php/Jmbi/Article/View/3536)
- Munandar, J. N., Tumberl, A. L., & ... (2020). Analisis Swot Dalam Menentukan Strategi Pemasaran Bisnis Kopi Saat Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Black Cup Coffee And Roastery Manado). *Jurnal Emba: Jurnal*
[Https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/Index.Php/Emba/Article/View/31590](https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/Index.Php/Emba/Article/View/31590)
- Munarsih, M. (2020). Analisis Pelaksanaan Pelayanan Pendidikan Melalui Online Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Sdit Bina Cendikia, Depok. *Media Ekonomi Universitas Muhammadiyah*
[Https://Www.Neliti.Com/Publications/504127/Analisis-Pelaksanaan-Pelayanan-Pendidikan-Melalui-Online-Di-Masa-Pandemi-Covid-1](https://Www.Neliti.Com/Publications/504127/Analisis-Pelaksanaan-Pelayanan-Pendidikan-Melalui-Online-Di-Masa-Pandemi-Covid-1)
- Nugraha, A. S., Zulkifka, Z., & Sabir, M. (2023). Strategi Pengembangan Usaha Produk Hni-Hpai Di Kota Timika (Studi Kasus Usaha Milik Ibu Ayu). *Jurnal Kritis (Kebijakan*
[Http://Ejournal.Stiejb.Ac.Id/Index.Php/Jurnal-Kritis/Article/View/419](http://Ejournal.Stiejb.Ac.Id/Index.Php/Jurnal-Kritis/Article/View/419)
- Nugraha, H. K. (2023). *Evaluasi Kinerja Fasilitas Fisik Stasiun Ngrombo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dan Metode Importance Performance Analysis (Performance Evaluation* Dspace.Uii.Ac.Id. [Https://Dspace.Uii.Ac.Id/Handle/123456789/42583](https://Dspace.Uii.Ac.Id/Handle/123456789/42583)
- Oktafiansyah, T. S. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Dan Strategi Perbaikan Pelayanan Pemanduan Kapal Di Pelabuhan Pulau Baai Bengkulu. *Jurnal Logistik Bisnis*.
[Https://Ejurnal.Ulbi.Ac.Id/Index.Php/Logistik/Article/View/2207](https://Ejurnal.Ulbi.Ac.Id/Index.Php/Logistik/Article/View/2207)
- Prasetyo, A., Nugroho, M. W., Amudi, A., & ... (2020). Kajian Awal Perencanaan Lajur Khusus Sepeda Dengan Menggunakan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Dan Swot. In *Publikasi Riset Orientasi* *Academia.Edu*.
[Https://Www.Academia.Edu/Download/91864309/Pdf.Pdf](https://Www.Academia.Edu/Download/91864309/Pdf.Pdf)
- Rahmawati, D. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Perencanaan Strategi Pelayanan Jasa Di Pt. Mitra Karya Analitika*. Repository.Unissula.Ac.Id. [Http://Repository.Unissula.Ac.Id/17947/](http://Repository.Unissula.Ac.Id/17947/)
- Rizqiya, V. A., Ari, I. R. D., & ... (2022). Evaluasi Kinerja Operasional Dan Pelayanan Krl Cikarang– Jakarta Kota. *Planning For Urban Region*
[Https://Purejournal.Ub.Ac.Id/Index.Php/Pure/Article/View/426](https://Purejournal.Ub.Ac.Id/Index.Php/Pure/Article/View/426)
- Setiawan, S. R., & Widhiarso, W. (2024). Analisis Hubungan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Menggunakan Regresi Linier Berganda. *Jurnal Industri Dan Teknologi Samawa*.
[Http://Www.Jurnal.Uts.Ac.Id/Index.Php/Jitsa/Article/View/4160](http://Www.Jurnal.Uts.Ac.Id/Index.Php/Jitsa/Article/View/4160)
- Syhabuddin, A., Kurniawan, I., & ... (2024). Model Pelayanan Pelanggan Pada Balai Air Tanah Di Kota Bandung. *Konferensi*
[Http://Knia.Stialanbandung.Ac.Id/Index.Php/Knia/Article/View/1023](http://Knia.Stialanbandung.Ac.Id/Index.Php/Knia/Article/View/1023)
- Andriyanto, F. (2023). *Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Wisata Pijar Park Desa Kajar Kabupaten Kudus*. Repository.Unissula.Ac.Id.
[Http://Repository.Unissula.Ac.Id/Id/Eprint/32779](http://Repository.Unissula.Ac.Id/Id/Eprint/32779)
- Busri, N. K., Fajri, N., & Hasan, F. N. (2025). Pengendalian Kualitas Kemasan Produk Sarden 300 Ml Menggunakan Metode Six Sigma (Studi Kasus: Pt Ancol Terang Metal Printing Industri).
Jurnal Industri Dan Teknologi Samawa.
[Http://Jurnal.Uts.Ac.Id/Index.Php/Jitsa/Article/View/5154](http://Jurnal.Uts.Ac.Id/Index.Php/Jitsa/Article/View/5154)

- Hermanto, K., Utami, S. F., & Suarantalla, R. (2020). Peramalan Produksi Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Batulanteh Kabupaten Sumbawa Menggunakan Metode Regresi. In *Jurnal Industri Dan Teknologi* Jurnal.Uts.Ac.Id.
[Http://Www.Jurnal.Uts.Ac.Id/Index.Php/Jitsa/Article/Download/813/556](http://Www.Jurnal.Uts.Ac.Id/Index.Php/Jitsa/Article/Download/813/556)
- Izzuddin, A., & Muhsin, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*
[Http://Jurnal.Unmuhjember.Ac.Id/Index.Php/Jmbi/Article/View/3536](http://Jurnal.Unmuhjember.Ac.Id/Index.Php/Jmbi/Article/View/3536)
- Munandar, J. N., Tumberl, A. L., & ... (2020). Analisis Swot Dalam Menentukan Strategi Pemasaran Bisnis Kopi Saat Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Black Cup Coffee And Roastery Manado). *Jurnal Emba: Jurnal*
[Https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/Index.Php/Emba/Article/View/31590](https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/Index.Php/Emba/Article/View/31590)
- Munarsih, M. (2020). Analisis Pelaksanaan Pelayanan Pendidikan Melalui Online Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Sdit Bina Cendikia, Depok. *Media Ekonomi Universitas Muhammadiyah*
[Https://Www.Neliti.Com/Publications/504127/Analisis-Pelaksanaan-Pelayanan-Pendidikan-Melalui-Online-Di-Masa-Pandemi-Covid-1](https://Www.Neliti.Com/Publications/504127/Analisis-Pelaksanaan-Pelayanan-Pendidikan-Melalui-Online-Di-Masa-Pandemi-Covid-1)
- Nugraha, A. S., Zulkifka, Z., & Sabir, M. (2023). Strategi Pengembangan Usaha Produk Hni-Hpai Di Kota Timika (Studi Kasus Usaha Milik Ibu Ayu). *Jurnal Kritis (Kebijakan*
[Http://Ejournal.Stiejb.Ac.Id/Index.Php/Jurnal-Kritis/Article/View/419](http://Ejournal.Stiejb.Ac.Id/Index.Php/Jurnal-Kritis/Article/View/419)
- Nugraha, H. K. (2023). *Evaluasi Kinerja Fasilitas Fisik Stasiun Ngrombo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dan Metode Importance Performance Analysis (Performance Evaluation* Dspace.Uii.Ac.Id. [Https://Dspace.Uii.Ac.Id/Handle/123456789/42583](https://Dspace.Uii.Ac.Id/Handle/123456789/42583)
- Oktafiansyah, T. S. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Dan Strategi Perbaikan Pelayanan Pemanduan Kapal Di Pelabuhan Pulau Baai Bengkulu. *Jurnal Logistik Bisnis*.
[Https://Ejurnal.Ulbi.Ac.Id/Index.Php/Logistik/Article/View/2207](https://Ejurnal.Ulbi.Ac.Id/Index.Php/Logistik/Article/View/2207)
- Prasetyo, A., Nugroho, M. W., Amudi, A., & ... (2020). Kajian Awal Perencanaan Lajur Khusus Sepeda Dengan Menggunakan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Dan Swot. In *Publikasi Riset Orientasi* Academia.Edu.
[Https://Www.Academia.Edu/Download/91864309/Pdf.Pdf](https://Www.Academia.Edu/Download/91864309/Pdf.Pdf)
- Rahmawati, D. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Perencanaan Strategi Pelayanan Jasa Di Pt. Mitra Karya Analitika*. Repository.Unissula.Ac.Id. [Http://Repository.Unissula.Ac.Id/17947/](http://Repository.Unissula.Ac.Id/17947/)
- Rizqiya, V. A., Ari, I. R. D., & ... (2022). Evaluasi Kinerja Operasional Dan Pelayanan Krl Cikarang–Jakarta Kota. *Planning For Urban Region*
[Https://Purejournal.Ub.Ac.Id/Index.Php/Pure/Article/View/426](https://Purejournal.Ub.Ac.Id/Index.Php/Pure/Article/View/426)
- Setiawan, S. R., & Widhiarso, W. (2024). Analisis Hubungan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Menggunakan Regresi Linier Berganda. *Jurnal Industri Dan Teknologi Samawa*.
[Http://Www.Jurnal.Uts.Ac.Id/Index.Php/Jitsa/Article/View/4160](http://Www.Jurnal.Uts.Ac.Id/Index.Php/Jitsa/Article/View/4160)
- Syhabuddin, A., Kurniawan, I., & ... (2024). Model Pelayanan Pelanggan Pada Balai Air Tanah Di Kota Bandung. *Konferensi*
[Http://Knia.Stialanbandung.Ac.Id/Index.Php/Knia/Article/View/1023](http://Knia.Stialanbandung.Ac.Id/Index.Php/Knia/Article/View/1023)
- Andriyanto, F. (2023). *Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Wisata Pijar Park Desa Kajar Kabupaten Kudus*. Repository.Unissula.Ac.Id.
[Http://Repository.Unissula.Ac.Id/Id/Eprint/32779](http://Repository.Unissula.Ac.Id/Id/Eprint/32779)
- Busri, N. K., Fajri, N., & Hasan, F. N. (2025). Pengendalian Kualitas Kemasan Produk Sarden 300 Ml Menggunakan Metode Six Sigma (Studi Kasus: Pt Ancol Terang Metal Printing Industri). *Jurnal Industri Dan Teknologi Samawa*.
[Http://Jurnal.Uts.Ac.Id/Index.Php/Jitsa/Article/View/5154](http://Jurnal.Uts.Ac.Id/Index.Php/Jitsa/Article/View/5154)
- Hermanto, K., Utami, S. F., & Suarantalla, R. (2020). Peramalan Produksi Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Batulanteh Kabupaten Sumbawa Menggunakan Metode Regresi. In *Jurnal Industri Dan Teknologi* Jurnal.Uts.Ac.Id.

[Http://Www.Jurnal.Uts.Ac.Id/Index.Php/Jitsa/Article/Download/813/556](http://www.jurnal.uts.ac.id/index.php/jitsa/article/download/813/556)

- Izzuddin, A., & Muhsin, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*
[Http://Jurnal.Unmuhjember.Ac.Id/Index.Php/Jmbi/Article/View/3536](http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/jmbi/article/view/3536)
- Munandar, J. N., Tumberl, A. L., & ... (2020). Analisis Swot Dalam Menentukan Strategi Pemasaran Bisnis Kopi Saat Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Black Cup Coffee And Roastery Manado). *Jurnal Emba: Jurnal*
[Https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/Index.Php/Emba/Article/View/31590](https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/31590)
- Munarsih, M. (2020). Analisis Pelaksanaan Pelayanan Pendidikan Melalui Online Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Sdit Bina Cendikia, Depok. *Media Ekonomi Universitas Muhammadiyah*
[Https://Www.Neliti.Com/Publications/504127/Analisis-Pelaksanaan-Pelayanan-Pendidikan-Melalui-Online-Di-Masa-Pandemi-Covid-1](https://www.neliti.com/publications/504127/analisis-pelaksanaan-pelayanan-pendidikan-melalui-online-di-masa-pandemi-covid-1)
- Nugraha, A. S., Zulkifka, Z., & Sabir, M. (2023). Strategi Pengembangan Usaha Produk Hni-Hpai Di Kota Timika (Studi Kasus Usaha Milik Ibu Ayu). *Jurnal Kritis (Kebijakan*
[Http://Ejournal.Stiejb.Ac.Id/Index.Php/Jurnal-Kritis/Article/View/419](http://ejournal.stiejb.ac.id/index.php/jurnal-kritis/article/view/419)
- Nugraha, H. K. (2023). *Evaluasi Kinerja Fasilitas Fisik Stasiun Ngrombo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dan Metode Importance Performance Analysis (Performance Evaluation* Dspace.Uii.Ac.Id. [Https://Dspace.Uii.Ac.Id/Handle/123456789/42583](https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/42583)
- Oktafiansyah, T. S. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Dan Strategi Perbaikan Pelayanan Pemanduan Kapal Di Pelabuhan Pulau Baai Bengkulu. *Jurnal Logistik Bisnis.*
[Https://Ejournal.Ulbi.Ac.Id/Index.Php/Logistik/Article/View/2207](https://ejournal.ulbi.ac.id/index.php/logistik/article/view/2207)
- Prasetyo, A., Nugroho, M. W., Amudi, A., & ... (2020). Kajian Awal Perencanaan Lajur Khusus Sepeda Dengan Menggunakan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Dan Swot. In *Publikasi Riset Orientasi* Academia.Edu.
[Https://Www.Academia.Edu/Download/91864309/Pdf.Pdf](https://www.academia.edu/download/91864309/Pdf.Pdf)
- Rahmawati, D. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Perencanaan Strategi Pelayanan Jasa Di Pt. Mitra Karya Analitika.* Repository.Unissula.Ac.Id. [Http://Repository.Unissula.Ac.Id/17947/](http://repository.unissula.ac.id/17947/)
- Rizqiya, V. A., Ari, I. R. D., & ... (2022). Evaluasi Kinerja Operasional Dan Pelayanan Krl Cikarang– Jakarta Kota. *Planning For Urban Region*
[Https://Purejournal.Ub.Ac.Id/Index.Php/Pure/Article/View/426](https://purejournal.ub.ac.id/index.php/pure/article/view/426)
- Setiawan, S. R., & Widhiarso, W. (2024). Analisis Hubungan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Menggunakan Regresi Linier Berganda. *Jurnal Industri Dan Teknologi Samawa.*
[Http://Www.Jurnal.Uts.Ac.Id/Index.Php/Jitsa/Article/View/4160](http://www.jurnal.uts.ac.id/index.php/jitsa/article/view/4160)
- Syhabuddin, A., Kurniawan, I., & ... (2024). Model Pelayanan Pelanggan Pada Balai Air Tanah Di Kota Bandung. *Konferensi*
[Http://Knia.Stialanbandung.Ac.Id/Index.Php/Knia/Article/View/1023](http://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/view/1023)
- Andriyanto, F. (2023). *Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Wisata Pijar Park Desa Kajar Kabupaten Kudus.* Repository.Unissula.Ac.Id.
[Http://Repository.Unissula.Ac.Id/Id/Eprint/32779](http://repository.unissula.ac.id/eprint/32779)
- Busri, N. K., Fajri, N., & Hasan, F. N. (2025). Pengendalian Kualitas Kemasan Produk Sarden 300 Ml Menggunakan Metode Six Sigma (Studi Kasus: Pt Ancol Terang Metal Printing Industri). *Jurnal Industri Dan Teknologi Samawa.*
[Http://Jurnal.Uts.Ac.Id/Index.Php/Jitsa/Article/View/5154](http://jurnal.uts.ac.id/index.php/jitsa/article/view/5154)
- Hermanto, K., Utami, S. F., & Suarantalla, R. (2020). Peramalan Produksi Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Batulanteh Kabupaten Sumbawa Menggunakan Metode Regresi. In *Jurnal Industri Dan Teknologi* Jurnal.Uts.Ac.Id.
[Http://Www.Jurnal.Uts.Ac.Id/Index.Php/Jitsa/Article/Download/813/556](http://www.jurnal.uts.ac.id/index.php/jitsa/article/download/813/556)
- Izzuddin, A., & Muhsin, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi

- Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*
[Http://Jurnal.Unmuhjember.Ac.Id/Index.Php/Jmbi/Article/View/3536](http://Jurnal.Unmuhjember.Ac.Id/Index.Php/Jmbi/Article/View/3536)
- Munandar, J. N., Tumberl, A. L., & ... (2020). Analisis Swot Dalam Menentukan Strategi Pemasaran Bisnis Kopi Saat Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Black Cup Coffee And Roastery Manado). *Jurnal Emba: Jurnal*
[Https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/Index.Php/Emba/Article/View/31590](https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/Index.Php/Emba/Article/View/31590)
- Munarsih, M. (2020). Analisis Pelaksanaan Pelayanan Pendidikan Melalui Online Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Sdit Bina Cendikia, Depok. *Media Ekonomi Universitas Muhammadiyah*
[Https://Www.Neliti.Com/Publications/504127/Analisis-Pelaksanaan-Pelayanan-Pendidikan-Melalui-Online-Di-Masa-Pandemi-Covid-1](https://Www.Neliti.Com/Publications/504127/Analisis-Pelaksanaan-Pelayanan-Pendidikan-Melalui-Online-Di-Masa-Pandemi-Covid-1)
- Nugraha, A. S., Zulkifka, Z., & Sabir, M. (2023). Strategi Pengembangan Usaha Produk Hni-Hpai Di Kota Timika (Studi Kasus Usaha Milik Ibu Ayu). *Jurnal Kritis (Kebijakan*
[Http://Ejournal.Stiejb.Ac.Id/Index.Php/Jurnal-Kritis/Article/View/419](http://Ejournal.Stiejb.Ac.Id/Index.Php/Jurnal-Kritis/Article/View/419)
- Nugraha, H. K. (2023). *Evaluasi Kinerja Fasilitas Fisik Stasiun Ngrombo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dan Metode Importance Performance Analysis (Performance Evaluation*
Dspace.Uii.Ac.Id. [Https://Dspace.Uii.Ac.Id/Handle/123456789/42583](https://Dspace.Uii.Ac.Id/Handle/123456789/42583)
- Oktafiansyah, T. S. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Dan Strategi Perbaikan Pelayanan Pemanduan Kapal Di Pelabuhan Pulau Baai Bengkulu. *Jurnal Logistik Bisnis*.
[Https://Ejournal.Ulbi.Ac.Id/Index.Php/Logistik/Article/View/2207](https://Ejournal.Ulbi.Ac.Id/Index.Php/Logistik/Article/View/2207)
- Prasetyo, A., Nugroho, M. W., Amudi, A., & ... (2020). Kajian Awal Perencanaan Lajur Khusus Sepeda Dengan Menggunakan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Dan Swot. In *Publikasi Riset Orientasi*
Academia.Edu. [Https://Www.Academia.Edu/Download/91864309/Pdf.Pdf](https://Www.Academia.Edu/Download/91864309/Pdf.Pdf)
- Rahmawati, D. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Perencanaan Strategi Pelayanan Jasa Di Pt. Mitra Karya Analitika*. Repository.Unissula.Ac.Id. [Http://Repository.Unissula.Ac.Id/17947/](http://Repository.Unissula.Ac.Id/17947/)
- Rizqiya, V. A., Ari, I. R. D., & ... (2022). Evaluasi Kinerja Operasional Dan Pelayanan Krl Cikarang– Jakarta Kota. *Planning For Urban Region*
[Https://Purejournal.Ub.Ac.Id/Index.Php/Pure/Article/View/426](https://Purejournal.Ub.Ac.Id/Index.Php/Pure/Article/View/426)
- Setiawan, S. R., & Widhiarso, W. (2024). Analisis Hubungan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Menggunakan Regresi Linier Berganda. *Jurnal Industri Dan Teknologi Samawa*.
[Http://Www.Jurnal.Uts.Ac.Id/Index.Php/Jitsa/Article/View/4160](http://Www.Jurnal.Uts.Ac.Id/Index.Php/Jitsa/Article/View/4160)
- Syhabuddin, A., Kurniawan, I., & ... (2024). Model Pelayanan Pelanggan Pada Balai Air Tanah Di Kota Bandung. *Konferensi*
[Http://Knia.Stialanbandung.Ac.Id/Index.Php/Knia/Article/View/1023](http://Knia.Stialanbandung.Ac.Id/Index.Php/Knia/Article/View/1023)
- Wahyu, Junenah Junenah (2021) Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servquel Pada Pelayanan
[Https://Openjournal.Unpam.Ac.Id/Index.Php/Senan/Article/View/16873/8869](https://Openjournal.Unpam.Ac.Id/Index.Php/Senan/Article/View/16873/8869)