



Midwifery Student's Satisfaction Analysis of Laboratory Service with Importance-Performance Analysis (IPA) Method at Stik Siti Khadijah Palembang

Meta Rosdiana*, Rina Puspita

Department of Midwifery, STIK Siti Khadijah Palembang

Jl. Demang lebar daun, Lorok Pakjo, Kec. Ilir Barat. 1, Palembang City, South Sumatra 30137, Indonesia.

Corresponding author: Rina Puspita
Email: rinapuspitasaidkarraii@gmail.com

Received: September 27th, 2022; Revised: October 31th, 2022 Accepted: December 28th, 2022

ABSTRACT

The laboratory is a place to apply theory, apply theoretical knowledge, and so on, equipped with tools and facilities with adequate quantity and quality. Service quality/satisfaction is everything that focuses on the efforts made to meet the needs and desires of users accompanied by accuracy in delivering them to create balanced suitability with user expectations. This study aims to analyze the satisfaction of midwifery students with laboratory services using the Importance-Performance Analysis (IPA) method at STIK Siti Khadijah Palembang and as an evaluation material in maximizing the quality of the midwifery study program. Simple random sampling technique, covering 80 students of midwifery students at levels 1, 2, and 3 starting on August 9 to August 15, 2022. This study resulted in the quality of service received by students not as expected, still incomplete hand washing facilities that can be used, lack of available toilets, and places of worship in the laboratory besides the lack of internet facilities in this case internet access is not yet available or not all lecturers/students can access the internet in the midwifery laboratory, it is hoped that improvements can be made to the priority of attributes that are in quadrant 1.

Keywords: Midwifery Students; Satisfaction; Laboratory; Importance-Performance Analysis

Pendahuluan

Kualitas telah menjadi topik diskusi penting diantara institusi pendidikan tinggi, dan telah dipelajari secara ekstensif dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu cara utama untuk mempertahankan siswa adalah untuk menentukan apakah mereka puas dengan kinerja institusi dan bagaimana perbandingannya dengan apa yang mereka harapkan ketika mereka pertama kali tiba di institusi, dan selama kehadiran mereka [1].

Mutu pelayanan/kepuasan adalah segala sesuatu yang menitikberatkan pada upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna disertai dengan ketepatan dalam penyampaian untuk menciptakan kesesuaian yang seimbang dengan harapan pengguna. Penerapan kualitas sebagai ciri penampilan atau kinerja merupakan bagian utama dari strategi manajemen untuk mencapai keunggulan yang berkelanjutan, baik sebagai pemimpin dasar

maupun sebagai strategi untuk terus berkembang [2].

Laboratorium adalah tempat untuk menerapkan teori, menerapkan pengetahuan teoritis dan sebagainya yang dilengkapi dengan alat dan fasilitas dalam jumlah dan kualitas yang memadai.[3] Laboratorium merupakan bagian integral dari proses pembelajaran pendidikan kejuruan. Laboratorium ini berguna dalam memberikan pengetahuan dan keterampilan kebidanan bagi mahasiswa program studi kebidanan di STIK Siti Khadijah Palembang.

Lembaga Pendidikan tinggi berlomba-lomba untuk mempertahankan kualitasnya sebagai cara mempertahankan performa institusi, bagaimana cara mengukur apakah mahasiswa puas dengan kinerja institusi? Saat ini salah satu teknik yang tepat untuk mengukur kualitas pelayanan di bidang pendidikan adalah alat *Importance-Performance Analysis (IPA)* [4]-[6]. *Importance Performance Analysis (IPA)* yang diperkenalkan

oleh Martilla dan James pada tahun 1977 didokumentasikan dengan baik dan telah menunjukkan kemampuan untuk memberikan solusi manajerial dengan informasi berharga untuk mengukur kepuasan dan alokasi sumber daya yang efisien dalam format yang sesuai, metode ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara konsumen persepsi dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang disebut juga dengan analisis kuadran [7].

Institusi pendidikan terus berkembang sehingga kebutuhan suatu system/alat untuk mengevaluasi kinerja, *Importance-Performance Analysis IPA* diterapkan sebagai alat manajemen untuk menilai kepuasan siswa di sektor pendidikan tinggi [8]. Beberapa perguruan tinggi meningkatkan kinerja dan merumuskan kebijakan menggunakan *Importance-Performance Analysis (IPA)* [9].

Importance-Performance Analysis (IPA) diterapkan dalam membuat model analisis kinerja dan penerapan standar nasional pendidikan (SNP) [10]. Metode performance analysis (IPA) digunakan dalam keefektifan pengajaran mahasiswa [11]. *Importance-performance analysis (IPA)* digunakan untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di perguruan tinggi [12]. *Importance-performance analysis (IPA)* juga digunakan untuk memandu pengambilan keputusan guna meningkatkan promosi institusi [13].

Melalui pendekatan IPA dapat menunjukkan poin yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan mahasiswa. Hasilnya relatif mudah diinterpretasikan, skalanya relatif mudah dimengerti dan tidak membutuhkan banyak biaya [14].

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diterima oleh mahasiswa kebidanan dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* di STIK Siti Khadijah Palembang sudah sesuai dengan yang diharapkan? Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa kebidanan dengan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* di STIK Siti Khadijah Palembang dan sebagai bahan evaluasi dalam memaksimalkan tujuan pembelajaran Program Studi Kebidanan. Diharapkan dengan adanya analisis kepuasan mahasiswa kebidanan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* di STIK Siti Khadijah Palembang dapat dilakukan perbaikan pada atribut prioritas yang berada pada kuadran I.

Metode Penelitian

Pengumpulan data penelitian dengan menyebarkan kuesioner melalui google form. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa program studi kebidanan STIK Siti Khadijah Palembang tingkat 1, 2, dan 3. Pengambilan sampel dilakukan secara simple random sampling dari tanggal 9 Agustus sampai dengan 15 Agustus 2022. Jumlah sampel penelitian adalah 90 responden. Penelitian ini dilakukan di laboratorium kebidanan STIK Siti Khadijah Palembang yang terletak di Jl. Demang lebar daun, Lorok Pakjo, Kec. Ilir Barat. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30137. **No:0653/KEPK/Adm2/IX/2022.**

Metode Servqual digunakan pada penelitian ini dapat mengetahui nilai kualitas pelayanan dari setiap atribut kebutuhan, dapat dilihat bagaimana harapan dan seberapa puas konsumen terhadap pelayanan yang diberikan, dapat diketahui atribut mana yang harus menjadi fokus perhatian, perbaikan lebih lanjut, metode Servqual telah menjadi standar penilaian untuk berbagai dimensi kualitas layanan, berbagai penelitian menunjukkan bahwa metode servqual valid untuk berbagai konteks layanan, dan kuesioner Servqual dapat diandalkan, artinya pertanyaan dipersepsikan sama oleh orang yang berbeda [15].

Konsep dasar kepuasan pelanggan adalah tingkat harapan dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Konsep dasar ServQual adalah (a) Kualitas yang dirasakan vs. kualitas objektif. (b) Kualitas sebagai suatu sikap, kualitas dipandang sebagai bentuk evaluasi keseluruhan dari suatu produk. (c) Kualitas versus kepuasan, kepuasan adalah titik kesimpulan psikologis tentang perasaan konsumen tentang pengalaman yang mereka terima dan harapan mereka. (d) Harapan dibandingkan persepsi, dan kualitas pelayanan berakar pada perbandingan antara pelayanan yang seharusnya diberikan kepada konsumen dengan persepsi konsumen terhadap kinerja pelayanan [16].

Ada lima (5) dimensi dalam model servqual, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Kesenjangan atau gap kualitas pelayanan merupakan perbedaan antara persepsi dan harapan. Jika gap positif (persepsi > ekspektasi) maka pelayanan dikatakan “surprise” dan memuaskan. Jika kesenjangan nol (persepsi = harapan) maka pelayanan dikatakan berkualitas tinggi dan memuaskan. Jika gap negatif (persepsi < ekspektasi) maka pelayanan dikatakan berkualitas buruk dan tidak memuaskan [17]. Matrik kuadran digunakan untuk memberikan visual poin-poin

penelitian yang masuk dalam kuadran 1,2,3 dan 4 [18].

Kuadran I (*High Importance/Low Performance*): biasa disebut *concentrate here*, sehingga harus ditingkatkan dan merupakan prioritas tertinggi. Kuadran II (*High Importance/High Performance*): biasa disebut dengan *Keep Up = The Good Work*. Atribut-atribut

ini yang menjadi kekuatan institusi. Kuadran III (*Low Importance/Low Performance*): biasa disebut *low priority*. Mempresentasikan hal-hal yang kurang penting dan berkualitas rendah. Kuadran IV (*Low Importance/High Performance*): biasa disebut *possible overkill*. Manajemen tidak perlu mengambil tindakan lebih lanjut terhadap indikator yang berada pada kuadran ini [19].

Hasil dan Pembahasan

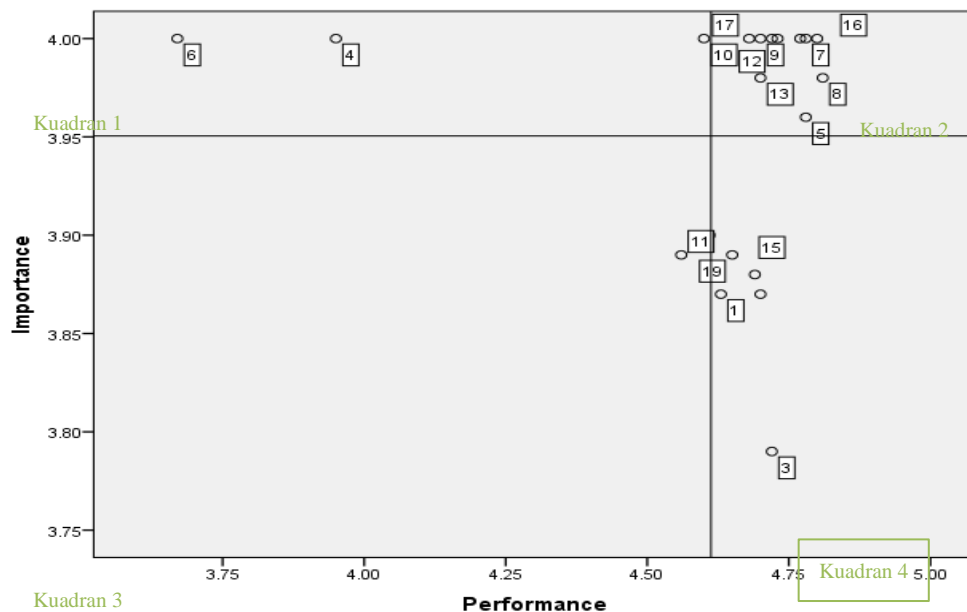
Table 1. Nilai *Important-Performance*

Kriteria	<i>Import- Ant</i>	<i>Perfor- mance</i>	GAP	
No	Dimensi <i>Tangibles</i>			
1	Fasilitas perangkat pembelajaran lengkap (Ketersediaan alat-alat laboratorium lengkap, tidak kekurangan alat ataupun bahan habis pakai saat digunakan mahasiswa untuk mencoba praktek sendiri-sendiri)	3,87	4,63	0,76
2	Kebersihan ruang laboratorium (Tidak ada sampah berserakan, lantai disapu, tidak ada debu pada alat-alat laboratorium dan ruangan)	3,9	4,61	0,71
3	Kondisi ruang laboratorium nyaman (Ruang tidak pengap ada AC, kipas angin, jendela terbuka, sirkulasi udara terjaga)	3,79	4,72	0,93
4	Fasilitas lengkap tempat cuci tangan dapat digunakan, tersedia wc, dan tempat ibadah	4,00	3,95	-0,05
5	Ruang laboratorium sudah terbagi-bagi berdasarkan dengan asuhan kebidanan	3,96	4,78	0,82
6	Akses internet yang baik (tersedia internet di laboratorium, baik mahasiswa maupun dosen dapat mengakses internet di laboratorium)	4,00	3,67	-0,33
	Dimensi <i>Reability</i>			
7	Penggunaan laboratorium sesuai dengan bidang keilmuan	4,00	4,78	0,78
8	Ketersediaan tata tertib laboratorium	3,98	4,81	0,83
9	Keberadaan petugas kebersihan laboratorium	4,00	4,7	0,7
10	Keberadaan petugas kebersihan laboratorium	4,00	4,68	0,68
11	Pelaksanaan waktu belajar di laboratorium sesuai dengan ketentuan	3,89	4,56	0,67
12	Ketersediaan modul/handout/bahan kuliah	4,00	4,72	0,72
	Dimensi <i>Responsive</i>			
13	Keramahan petugas laboratorium	3,98	4,7	0,72
14	Tanggungjawab petugas laboratorium	4,00	4,77	0,77
15	Kemudahan mahasiswa dalam memperoleh pelayanan	3,88	4,69	0,81
	Dimensi <i>Assurance</i>			
16	Tersedianya tenaga pengajar profesional dalam mengajar	4,00	4,8	0,8
17	Keberadaan petugas laboratorium cukup untuk memenuhi kebutuhan belajar mahasiswa (petugas laboratorium selalu ada ditempat, jumlah petugas laboratorium cukup dengan rasio mahasiswa)	4,00	4,6	0,6
	Dimensi <i>emphaty</i>			
18	Sikap dan perilaku petugas laboratorium sangat baik	3,87	4,7	0,83
19	Tegur sapa dan tutur kata petugas laboratorium dalam berkomunikasi	3,89	4,65	0,76
20	Kemudahan petugas laboratorium untuk dihubungi	4,00	4,73	0,73

Table 2.
Uji Beda

	T	Df	Sig. (2-tailed)
Importance – Performance	-9.757	19	.000

Sig < alpha 0,05 / T Stat > T Tabel (Ha Diterima)



Gambar 1. Importance Performance Analysis

Analisis Gap merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (gap) antara kinerja performance suatu variabel dengan harapan konsumen (important) terhadap variabel tersebut.

Nilai *important* didapatkan dari tiap responden melalui google form, menggunakan Skala Likert, dengan interval 5. Sangat penting 4. Cukup penting 3. penting 2. Kurang penting 1. Tidak penting. Nilai performa didapatkan dari tiap responden melalui *google form*, menggunakan Skala likert, dengan interval 5. Sangat puas 4. Cukup puas 3. Puas 2. Kurang puas 1. Tidak puas. Nilai *important* dan performa pada tabel adalah nilai rata-rata seluruh responden/ kriteria. Nilai GAP didapatkan melalui pengurangan rata-rata nilai performa dikurangi nilai important.

Pada tabel 1 diatas dapat kita lihat bahwa kriteria no 4 fasilitas lengkap tempat cuci tangan dapat digunakan, tersedia *wc*, dan tempat ibadah mendapatkan nilai *important*

Penelitian ini menggunakan 5 dimensi seperti pada model servqual, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan empati. [17]Dimana dimensi yaitu *tangibles* 6 poin, *reliability* 6 poin, *responsiveness* 3 poin, *assurance* 2 poin, dan empati 3 poin dengan total keseluruhan 20 poin

4,00 artinya responden menilai kriteria no 4 merupakan hal yang cukup penting, namun pada kenyataannya nilai (*performance*) hanya 3,95 (penting). Sehingga nilai gap -0,05.

Hal yang sama terjadi pada kriteria no 6 akses internet yang baik (tersedia internet di laboratorium, baik mahasiswa maupun dosen dapat mengakses internet di laboratorium), mendapatkan nilai *important* 4,00 artinya responden menilai kriteria no 6 merupakan hal yang cukup penting, namun pada kenyataannya nilai (*performance*) dibawah *important* 3,67 (penting). Sehingga nilai gap -0,33. Membuat kriteria no 4 dan no 6 berada di kuadran 1. Berdasarkan tabel uji beda diperoleh nilai sig. 0,000 < 0,05 (Ha diterima). Artinya ada perbedaan antara harapan dan kepuasan mahasiswa, dalam hal ini masih terdapat beberapa kriteria yang performanya belum sesuai dengan harapan mahasiswa.

Pada gambar 1 dapat kita lihat bahwa dari 20 kriteria ada 2 poin yang berada di kuadran 1 sehingga membutuhkan perhatian.

Hasil uji kesenjangan atau GAP didapatkan bahwa pada dimensi *tangible* terdapat dua poin yang memiliki nilai minus yaitu pada poin; fasilitas lengkap. Tempat cuci tangan dapat digunakan, tersedia WC, dan tempat ibadah *important* 4,00 dan *performance* 3,95 dengan GAP -0,05. Pada poin Akses internet yang baik tersedian internet

di laboratorium, baik mahasiswa maupun dosen dapat mengakses internet di laboratorium *importance* 4,00 dan *performance* 3,67 dengan GAP -0,33. Disimpulkan bahwa kedua poin tersebut berkualitas buruk dan tidak memuaskan. Jika gap negatif (persepsi < ekspektasi) maka pelayanan dikatakan berkualitas buruk dan tidak memuaskan [16]. Maka hasil pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dari 20 kriteria ada 2 poin yang berkualitas buruk tidak memuaskan sehingga membutuhkan perhatian.

Hasil uji beda didapatkan bahwa uji statistik *T-test* diperoleh nilai sig. $0,000 < 0,05$ (Ha diterima) Artinya ada perbedaan antara harapan dan kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan matrik *importance performance analysis* didapatkan bahwa Kuadran I (berkonsentrasi di sini); Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini penting tetapi kualitasnya rendah, sehingga harus ditingkatkan dan menjadi prioritas tertinggi bagi institusi. Atribut-atribut tersebut adalah kurangnya fasilitas cuci tangan yang lengkap yang dapat digunakan, kurangnya toilet yang tersedia, dan tempat ibadah di laboratorium selain itu kurangnya fasilitas internet, dalam hal ini akses internet belum tersedia atau mahasiswa belum dapat mengakses internet di laboratorium kebidanan.

Kuadran II (terus bekerja dengan baik); Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini mewakili hal-hal yang penting dan berkualitas tinggi. Atribut-atribut tersebut merupakan kekuatan, pilar, dan kebanggaan institusi. Atribut-atribut tersebut adalah bahwa ruang laboratorium telah dibagi berdasarkan asuhan kebidanan, penggunaan laboratorium sesuai bidang keilmuan, ketersediaan aturan laboratorium, keberadaan petugas kebersihan laboratorium, tingkat keamanan sarana dan prasarana laboratorium, ketersediaan sarana dan prasarana laboratorium. sarana dan prasarana laboratorium. modul/handout/materi kuliah, keramahan staf laboratorium. tersedianya tenaga pengajar yang profesional dalam mengajar, tersedianya tenaga laboratorium yang memadai untuk memenuhi kebutuhan belajar mahasiswa (staf selalu *onsite*, jumlah tenaga laboratorium mencukupi dengan rasio mahasiswa).

Kuadran III (prioritas rendah); Atribut pada kuadran ini mewakili hal-hal yang kurang penting dan berkualitas rendah. Atributnya adalah pelaksanaan waktu belajar di laboratorium sesuai dengan ketentuan.

Kuadran IV (mungkin berlebihan); Atribut yang terdapat pada kuadran ini mewakili hal-hal yang kurang penting dan berkualitas tinggi. Manajemen tidak perlu melakukan tindakan lebih

lanjut terhadap indikator-indikator di kuadran ini. Atribut-atribut tersebut adalah fasilitas peralatan belajar yang lengkap, kondisi ruangan laboratorium yang nyaman, kemudahan mahasiswa dalam memperoleh pelayanan, salam dan sapa dari petugas laboratorium dalam berkomunikasi.

Proses pembelajaran di suatu lembaga pendidikan dipengaruhi oleh sistem. Kualitas pelayanan yang profesional kepada mahasiswa dapat mendukung institusi agar dapat bersaing dengan institusi pendidikan lainnya. Sangat wajar jika mahasiswa selalu menuntut pelayanan yang berkualitas, yang memenuhi keinginan atau kebutuhan mahasiswa, namun pada kenyataannya upaya dalam memberikan pelayanan yang profesional masih kurang memuaskan mahasiswa karena mengeluhkan ketidaksesuaian pelayanan yang diberikan [20].

Simpulan

Kualitas pelayanan yang diterima mahasiswa belum sesuai dengan yang diharapkan Atribut-atribut tersebut adalah kurangnya fasilitas cuci tangan yang lengkap yang dapat digunakan, kurangnya toilet yang tersedia, dan tempat ibadah di laboratorium selain itu kurangnya fasilitas internet, dalam hal ini akses internet belum tersedia atau mahasiswa belum dapat mengakses internet di laboratorium kebidanan. Untuk itu, diperlukan upaya yang signifikan untuk meningkatkan atribut tersebut dengan adanya analisis kepuasan mahasiswa terhadap laboratorium kebidanan STIK Siti Khadijah Palembang menjadi bahan evaluasi dalam memberikan pelayanan yang maksimal agar mahasiswa merasa puas dan tujuan pembelajaran tercapai.

Ucapan Terimakasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada responden dalam penelitian ini mahasiswa program studi kebidanan STIK Siti Khadijah Palembang tingkat 1, 2, dan 3 dan serta staf laboratorium kebidanan STIK Siti Khadijah Palembang yang telah membantu dalam survey pendahuluan untuk mengetahui kondisi laboratorium program studi kebidanan di STIK Siti Khadijah Palembang.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Komite Etik Poltekkes Kemenkes Palembang 2022 dalam bantuannya dalam penerbitan etik penelitian ini.

Daftar Pustaka

- [1] M. Cladera, "An Application Of Importance-Performance Analysis To Students' Evaluation Of Teaching," *Educ. Assessment, Eval. Account.*, Vol. 33, No. 4, Pp. 701–715, 2021, Doi: 10.1007/S11092-020-09338-4.
- [2] R. Nugraha, H. Ambar, And H. Adianto, "Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Bengkel 'X' Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus Di Bengkel Ahas Pd. Sumber Motor Karawang)," *J. Online Inst. Teknol. Nas.*, Vol. 1, No. 3, Pp. 221–231, 2014.
- [3] A. Emda, "Laboratorium Sebagai Sarana Pembelajaran Kimia Dalam Meningkatkan Pengetahuan Dan Ketrampilan Kerja Ilmiah," *Lantanida J.*, Vol. 2, No. 2, P. 218, 2017, Doi: 10.22373/Lj.V2i2.1409.
- [4] R. Darwas And S. Syukhri, "Level Of Student Satisfaction With Laboratory Facilities Using The Importance Performance Analysis (Ipa) Method," *J. Adv. Res. Dyn. Control Syst.*, Vol. 12, Pp. 195–201, Mar. 2020, Doi: 10.5373/Jardcs/V12i3/20201182.
- [5] S. F. Padlee, V. Reimers, S. Mokhlis, M. Mohamed Anuar, And A. Ahmad, "Keep Up The Good Work In Research Universities: An Importance-Performance Analysis," *Australas. Mark. J.*, Vol. 28, May 2020, Doi: 10.1016/J.Ausmj.2019.10.002.
- [6] M. S. Saggaf, R. Salam, M. Darwis, And M. Jamaluddin, "Examining Academic Service Using Importance Performance Analysis (Ipa)," In *2nd International Conference On Education, Science, And Technology (Icest 2017)*, 2017, Pp. 139–141.
- [7] S. Ellyusman, "Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus Pada Website Portal Akademik Universitas Xyz Bandung)," *J. Kaji. Inf. & Perpustakaan; Vol 5, No 1 2017do - 10.24198/Jkip.V5i1.11908*, Sep. 2017, [Online]. Available: <https://jurnal.unpad.ac.id/jkip/article/view/11908/5721>.
- [8] F. Mclay, A. Robson, And M. Yusoff, "New Applications For Importance-Performance Analysis (Ipa) In Higher Education," *J. Manag. Dev.*, Vol. 36, No. 6, Pp. 780–800, Jan. 2017, Doi: 10.1108/Jmd-10-2016-0187.
- [9] S. Nazari-Shirkouhi, S. Mousakhani, M. Tavakoli, M. Dalvand, J. Šaparauskas, And J. Antucheviciene, "Importance-Performance Analysis Based Balanced Scorecard For Performance Evaluation In Higher Education Institutions: An Integrated Fuzzy Approach," *J. Bus. Econ. Manag.*, Vol. 21, Pp. 647–678, Apr. 2020, Doi: 10.3846/Jbem.2020.11940.
- [10] E. Mujahidin, Syamsuddin, I. Nurhayati, D. Hafidhuddin, E. Bahruddin, And E. Endri, "Importance Performance Analysis Model For Implementation In National Education Standards (Snps)," *Acad. J. Interdiscip. Stud.*, Vol. 10, No. 5 Se-Research Articles, P. 114, Sep. 2021, Doi: 10.36941/Ajis-2021-0127.
- [11] N. 'Azyyati Nik Jaafar, Z. M. Noor, And M. Mohamed, "Student Ratings Of Teaching Effectiveness: An Importance - Performance Analysis (Ipa)," *J. Educ. Soc. Res. Vol 6, No 3 Sept. 2016*, 2016, [Online]. Available: <https://www.mcser.org/journal/index.php/jesr/article/view/9484>.
- [12] S. Suroto, A. Nindiani, And H. Purba, "Students' Satisfaction On Academic Services In Higher Education Using Importance-Performance Analysis," *Comtech J.*, Vol. 8, Pp. 37–43, Mar. 2017, Doi: 10.21512/Comtech.V8i1.3776.
- [13] S. Pike, "The Use Of Repertory Grid Analysis And Importance-Performance Analysis To Identify Determinant Attributes Of Universities," *J. Mark. High. Educ.*, Vol. 14, No. 2, Pp. 1–18, Feb. 2005, Doi: 10.1300/J050v14n02_01.
- [14] L. D. Anggraeni, P. Deoranto, And D. M. Ikasari, "Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index," *Ind. J. Teknol. Dan Manaj. Agroindustri; Vol 4, No 2*, [Online]. Available: <https://industri.ub.ac.id/index.php/industri/article/view/179>.
- [15] H. Winarno And T. Absor, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering," *J. Manaj. Ind. Dan Logistik; Vol 1, No 2 Page 75 - 208*, 2018, Doi: 10.30988/Jmil.V1i2.15.
- [16] A. T. Sambodo And H. B. Dirgantara, "Analisis Kepuasan Konsumen Dengan Servqual Studi Kasus: Media Sosial Bhinneka.Com," *Semin. Nas. Sist. Inf. Indones.*, No. September, Pp. 37–42, 2014.
- [17] Muchamad Mustofa, Handoyo, And D. Ernawati, "Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Service Quality (Servqual) Fuzzy Di Pt. Pos Indonesia Sidoarjo," *J. Ind. Eng. Manag.*, Pp.

- 1–14, 2014.
- [18] H. Lim, H. Lee, E. Kim, H. Kim, And E. Jang, “Analysis Of The Importance Of Nursing Care And Performance Confidence Perceived By Nurses In The Neonatal Intensive Care Unit,” *J. Korean Acad. Soc. Nurs. Educ.*, Vol. 28, Pp. 5–14, Feb. 2022, Doi: 10.5977/Jkasne.2022.28.1.5.
- [19] S. Syukhri, “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis,” *Invotek J. Inov. Vokasional Dan Teknol.*, Vol. 18, No. 2, Pp. 109–114, 2018, Doi: 10.24036/Invotek.V18i2.417.
- [20] B. Irawan, “Analysis Of Higher Education Academic Service Satisfaction Levels Using The Service Quality And Importance-Performance Analysis Methods,” *Infokum*, Vol. 10, No. 02, Pp. 769–780, 2022.