

Analisis Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Malahayati Menggunakan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Ernawati^{1*}, MW Wardana², Heri Wibowo³

^{1,2)} Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Industri, Universitas Malahayati

Jl. Pramuka No.27 Kemiling Bandar Lampung, Lampung 35152

Email: ew1031173@gmail.com, marcelly@malahayati.ac.id, heri_wibowo@malahayati.ac.id

* *Corresponding Author*

ABSTRAK

Memberikan pelayanan kepada tamu merupakan salah satu tugas dan tujuan UPT. Perpustakaan Universitas Malahayati. Pentingnya pengunjung dalam menilai mutu pelayanan yang diberikan tidak dapat dilebih-lebihkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi derajat mutu pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Malahayati serta karakteristik dan kesenjangan kinerja yang harus diprioritaskan oleh perpustakaan. Teknik Analisis Mutu Pelayanan dan Analisis Kinerja Kepentingan diterapkan. Menurut hasil penelitian, mutu pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Malahayati dinilai baik, dengan peringkat Mutu Pelayanan sebesar 80,82% pada Indeks Statistik Pelanggan. Namun, skor kesenjangan atribut pelayanan yang negatif menunjukkan bahwa kesenjangan kinerja UPT Perpustakaan masih dianggap sedang. Dalam hal kesenjangan Analisis Kinerja Kepentingan, nilai rata-rata 90% dari 24 karakteristik kepuasan pelayanan tercapai, yang menunjukkan bahwa derajat kesesuaian masih belum memadai. Enam karakteristik masuk dalam kuadran A. Keenam sifat ini atribut Berwujud 2, 3, 8, atribut Keandalan 12, 13, dan atribut Jaminan 19 merupakan target utama pengembangan.

Kata kunci: UPT. Perpustakaan Universitas Malahayati, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*.

ABSTRACT

Providing services to guests is one of the tasks and objectives of UPT. Library of Malahayati University. The importance of visitors in assessing the quality of services provided cannot be overstated. The purpose of this study was to evaluate the degree of service quality of UPT. Library of Malahayati University and the characteristics and performance gaps that should be prioritized by the library. The Service Quality Analysis and Interest Performance Analysis techniques were applied. According to the results of the study, the service quality of UPT. Library of Malahayati University was assessed as good, with a Service Quality rating of 80.82% on the Customer Statistics Index. However, the negative service attribute gap score indicates that the performance gap of UPT Library is still considered moderate. In terms of the Interest Performance Analysis gap, an average value of 90% of the 24 service satisfaction characteristics was achieved, indicating that the degree of conformity is still inadequate. Six characteristics fall into quadrant A. These six traits Tangible attributes 2, 3, 8, Reliability attributes 12, 13, and Assurance attributes 19 are the main targets for development.

Keywords: UPT. Malahayati University Library, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*.

I. Pendahuluan

Unit Pelaksana Teknologi (UPT). Perpustakaan Universitas Malahayati merupakan salah satu sumber daya yang senantiasa dimanfaatkan sebagai sumber ilmu pengetahuan, tempat memperoleh materi pendidikan, dan tempat belajar yang menyenangkan bagi para pengunjung. Pengunjung perpustakaan dapat memperoleh informasi dari koleksi buku yang ada di perpustakaan. Selain itu, UPT. Perpustakaan juga memperbolehkan pengunjung untuk melakukan peminjaman buku. Ketentuan batas peminjaman buku yaitu untuk staf karyawan 1 minggu, dosen 2 minggu, mahasiswa reguler 3 hari, mahasiswa konversi 1 minggu. Di dalam peminjaman buku juga terdapat perpanjangan peminjaman buku yaitu 1 kali perpanjangan dan jika tidak mengembalikan peminjaman buku dengan ketentuan waktu atau tidak mengikuti peraturan yang sudah dibuat, maka peminjam buku akan dikenakan denda. Denda pengembalian buku berupa sanksi yaitu denda per-hari per-buku Rp. 2000 ribu. Pengunjung UPT. Perpustakaan Universitas Malahayati harus mengikuti aturan yang ditetapkan dan diarahkan oleh pegawai perpustakaan. Pegawai akan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pengunjung.

Perpustakaan yang memberikan layanan kepada publik dapat dianggap berkualifikasi atau kompeten jika memenuhi empat persyaratan: ketepatan waktu dalam pemberian layanan, kemampuan memenuhi tuntutan pengguna, empati staf saat berinteraksi dengan pengguna, dan kenyamanan area layanan. (M. Juran dalam Tjiptono, 2002).

Untuk mengetahui tingkat mutu layanan yang diberikan oleh UPT. Perpustakaan Universitas Malahayati dengan menilai layanan berdasarkan pendapat pengunjung. Pendekatan Kualitas Layanan (Servqual) merupakan alat ukur kualitas layanan. Jika dibandingkan dengan teknik-teknik alternatif lainnya, metode Servqual memiliki keunggulan dalam menentukan nilai gap dari setiap karakteristik permintaan, yang memungkinkan untuk mengetahui harapan dan tingkat kepuasan pengunjung terhadap layanan yang diterima serta atribut-atribut mana yang memerlukan pengembangan di masa mendatang. Sejumlah penelitian telah menunjukkan validitas pendekatan Servqual dalam berbagai konteks layanan dan reliabilitas kuesioner Servqual, yang menunjukkan bahwa responden yang berbeda akan memahami pertanyaan dengan cara yang sama.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti mengambil judul “**Analisis Kualitas Pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Malahayati Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA)**”.

II. METODE PENELITIAN

UPT. Perpustakaan Universitas Malahayati yang berlokasi di Jl. Pramuka No. 27 Kemiling Bandar Lampung merupakan tempat penelitian ini dilakukan. Langkah-langkah pendekatan penelitian adalah sebagai berikut: pertama, identifikasi masalah; selanjutnya, pengembangan kerangka konseptual dan telaah pustaka; penyusunan dan penyebaran kuesioner; pengolahan data; analisis dan pembahasan; dan terakhir, perumusan rekomendasi dan simpulan.

Suatu metode yang disebut Kualitas Layanan (Servqual) digunakan untuk menghitung nilai kesenjangan selisih antara harapan dan kenyataan dengan mengukur kualitas layanan yang diperoleh dari fitur-fitur setiap dimensi. Kelima dimensi Servqual adalah Jaminan, Empati, Daya Tanggap, Keandalan, dan Hal-hal yang Berwujud. (Timehaml, Berry, & Parasuraman, 1985).

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk menilai tingkat kinerja layanan yang telah diberikan dan perubahan yang harus dilakukan bisnis untuk meningkatkan mutu penawarannya agar dapat memuaskan klien secara konsisten. Dengan menggunakan analisis kuadran (Martilla dan James, 1997), yang ditunjukkan pada grafik dengan empat kuadran A, B, C, dan D IPA berupaya mengukur hubungan antara persepsi pelanggan dan pentingnya peningkatan kualitas produk/layanan. Prioritas Utama (Berkonsentrasi di Sini), Pertahankan Prestasi (Teruskan Kerja Baik), Prioritas Rendah, dan Kemungkinan Berlebihan adalah beberapa ciri yang dapat diidentifikasi menggunakan teknik IPA. (Bramulya dan Lupiyoadi, 2015:240).

Kuesioner servqual dan IPA merupakan dua kuesioner yang disertakan dalam kuesioner yang dibagikan langsung kepada partisipan untuk mengumpulkan data. Terdapat dua jenis kuesioner dalam kuesioner servqual, yaitu pertanyaan tentang harapan dan kenyataan tentang kualitas layanan, dan pertanyaan tentang pentingnya kualitas layanan secara umum dalam kuesioner IPA. Berdasarkan penilaian pengunjung terhadap kualitas layanan UPT. Perpustakaan Universitas Malahayati, setiap atribut layanan dikategorikan menggunakan kuesioner.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Kecukupan Data:

Dik, Populasi : 4221 (jumlah mahasiswa-mahasiswi Universitas Malahayati 2021).

$$n = \frac{422}{1+4221 (0,1^2)} = 99,98 \text{ pembulatan menjadi } 100$$

Berikut ini adalah hasil pengolahan data Importance Performance Analysis (IPA), Service Quality (Sevqual), dan Validity and Reliability Test. (Hidayat, 2021)

3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini Uji Validitas dan Reliabilitas menggunakan program SPSS Statistics 20. Dengan kriteria:

- Jika nilai r-hitung > r-tabel maka kuesioner tersebut dinyatakan valid.
- Jika nilai r-hitung < r-tabel maka kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid.

Tabel 1. Uji Validitas kenyataan

Indikator	R-Hitung	R-Tabel	Hasil
TAN 1	0,377	0,165	Valid

Lanjutan Tabel 1. Uji Validitas kenyataan

Indikator	R-Hitung	R-Tabel	Hasil
TAN 2	0,559	0,165	Valid
TAN 3	0,584	0,165	Valid
TAN 4	0,423	0,165	Valid
TAN 5	0,521	0,165	Valid
TAN 6	0,523	0,165	Valid
TAN 7	0,476	0,165	Valid
TAN 8	0,735	0,165	Valid
TAN 9	0,633	0,165	Valid
TAN 10	0,734	0,165	Valid
REL 1	0,657	0,165	Valid
REL 2	0,718	0,165	Valid
REL 3	0,708	0,165	Valid
REL 4	0,691	0,165	Valid
REL 5	0,604	0,165	Valid
RES 1	0,734	0,165	Valid
RES 2	0,758	0,165	Valid
RES 3	0,719	0,165	Valid
ASS 1	0,718	0,165	Valid
ASS 2	0,732	0,165	Valid
ASS 3	0,707	0,165	Valid
ASS 4	0,715	0,165	Valid
EMP 1	0,744	0,165	Valid
EMP 2	0,683	0,165	Valid
EMP 3	0,729	0,165	Valid

Tabel 2. Uji Validitas Harapan

Indikator	R-Hitung	R-Tabel	Hasil
TAN 1	0,368	0,165	Valid
TAN 2	0,361	0,165	Valid
TAN 3	0,753	0,165	Valid
TAN 4	0,480'	0,165	Valid
TAN 5	0,734	0,165	Valid
TAN 6	0,488	0,165	Valid
TAN 7	0,484	0,165	Valid
TAN 8	0,596	0,165	Valid
TAN 9	0,620'	0,165	Valid
TAN 10	0,675	0,165	Valid
REL 1	0,753	0,165	Valid
REL 2	0,788	0,165	Valid
REL 3	0,694	0,165	Valid
REL 4	0,746	0,165	Valid
REL 5	0,644	0,165	Valid
RES 1	0,791	0,165	Valid
RES 2	0,758	0,165	Valid
RES 3	0,524	0,165	Valid
ASS 1	0,723	0,165	Valid
ASS 2	0,777	0,165	Valid
ASS 3	0,763	0,165	Valid
ASS 4	0,783	0,165	Valid
EMP 1	0,801	0,165	Valid
EMP 2	0,794	0,165	Valid
EMP 3	0,804	0,165	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas realitas dan ekspektasi, yang membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel = 0,165, semua aspek realitas dan ekspektasi dianggap valid. Hal ini dikarenakan setiap nilai r estimasi melebihi nilai r pada tabel.

Tabel 3. Uji Reliabilitas Kenyataan

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,941	25

Tabel 4. Reliabilitas Harapan

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,951	25

Dari hasil uji reliabilitas kenyataan dan harapan juga sudah dikatakan reliabel. Hal ini dikarenakan nilai α yang diperoleh dari tabel kenyataan sebesar 0,941 dari 25 *items* dan nilai α yang diperoleh dari tabel harapan sebesar 0,951 dari 25 *items*. Berdasarkan Nilai *Cronbach Alpha* > 0,81 – 1.00 tingkat reliabilitasnya sangat reliabel. (Hair et al, 2010)

3.2 Hasil Service Quality (SERVQUAL)

Tabel 5. Hasil Pengolahan Gap 5

Variabel	Persepsi	Ekspektasi	GAP
<i>Tangible</i>			
TAN 1	3,77	3,91	-0,14
TAN 2	3,19	3,81	-0,62
TAN 3	2,96	3,68	-0,72
TAN 4	3,26	3,78	-0,52
TAN 5	3,44	3,69	-0,25
TAN 6	3,6	3,81	-0,21
TAN 7	3,54	3,88	-0,34
TAN 8	3,07	3,69	-0,62
TAN 9	3,29	3,71	-0,42
TAN 10	3,3	3,62	-0,32
Mean	3,342	3,758	-0,416
<i>Reability</i>			
REL 1	3,02	3,65	-0,63
REL 2	3,18	3,66	-0,48
REL 3	2,88	3,69	-0,81
REL 4	3,06	3,67	-0,61
REL 5	3,25	3,61	-0,36
Mean	3,078	3,656	-0,578
<i>Responsiveness</i>			
RES 1	3,19	3,62	-0,43
RES 2	2,94	3,61	-0,67
RES 3	3,11	3,67	-0,56
Mean	3,08	3,633	-0,553
<i>Assurance</i>			
ASS 1	3,22	3,71	-0,49
ASS 2	3,24	3,62	-0,38
ASS 3	3,29	3,64	-0,35
ASS 4	3,3	3,63	-0,33
Mean	3,263	3,65	-0,388
<i>Empaty</i>			
EMP 1	3,14	3,69	-0,55
EMP 2	3,24	3,65	-0,41
EMP 3	3,27	3,61	-0,34
Mean	3,216	3,65	-0,433

Hasil perhitungan *Gap* yang diperoleh dari 25 atribut menunjukkan bahwa nilai *gap* kinerja dan harapan bernilai negatif. nilai *gap* terbesar adalah atribut ke 13 sebesar -0,81 dan nilai *gap* terkecil adalah atribut ke 1 dengan nilai -0,14. Nilai *gap* terbesar menunjukkan bahwa atribut tersebut memiliki nilai kepuasan pengunjung yang rendah, sedangkan atribut yang memiliki *gap* terkecil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan hampir sesuai dengan harapan pengunjung.

Perhitungan Tingkat Kepuasan Pengunjung berdasarkan CSI.

Rumus *GAP*:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} = \frac{391}{100} = 3,91$$

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum MIS} \times 100 = \frac{3,91}{92,31} \times 100 = 4,24$$

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} = \frac{377}{100} = 3,77$$

$$WS = WF \times MSS = 4,24 \times 3,77 = 15,97$$

$$WT = \sum WS = 323,27$$

$$CSI = \frac{WT}{\text{Nilai max skala likert}} = \frac{323,27}{4} = 80,82$$

Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengunjung UPT. Perpustakaan dengan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) metode servqual diperoleh nilai index yaitu sebesar 80,82% sehingga dapat disimpulkan bahwa pengunjung puas dengan kinerja pegawai UPT. Perpustakaan Universitas Malahayati.

Tabel 6. Kriteria CSI

Nilai Indeks (%)	Kriteria CSI
81,00 – 100,00	Sangat Puas
66,00 – 80,99	puas
51,00 – 65,99	Cukup puas
35,00 – 50,99	Kurang puas
0,00 – 34,99	Tidak puas

(Sumber: Irawan, 2004)

3.3 Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA)

Perhitungan Skor *Importance Performance Analysis* dan TKI (Tingkat Kesesuaian)

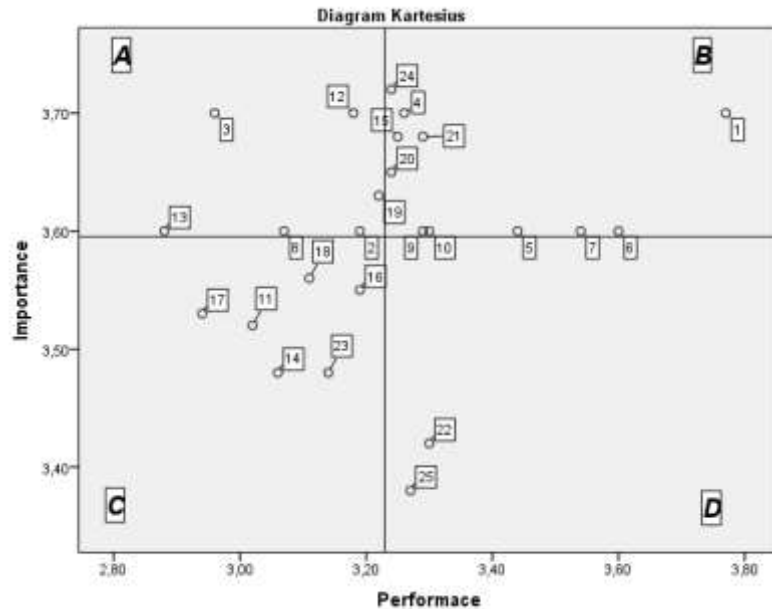
Tabel 7. Perhitungan Skor

Variabel	Performance	Importance	TKI %
Tan 1	3,77	3,70	102
Tan 2	3,19	3,60	89
Tan 3	2,96	3,70	80
Tan 4	3,26	3,70	88
Tan 5	3,44	3,60	96
Tan 6	3,60	3,60	100
Tan 7	3,54	3,60	98
Tan 8	3,07	3,60	85
Tan 9	3,29	3,60	91
Tan 10	3,30	3,60	92
Rel 1	3,02	3,52	86
Rel 2	3,18	3,70	86
Rel 3	2,88	3,60	80
Rel 4	3,06	3,48	88
Rel 5	3,25	3,68	88
Res 1	3,19	3,55	90
Res 2	2,94	3,53	83
Res 3	3,11	3,56	87
Ass 1	3,22	3,63	89
Ass 3	3,29	3,68	89
Ass 4	3,30	3,42	96
Emp 1	3,14	3,48	90
Emp 2	3,24	3,72	87
Emp 3	3,27	3,38	97
Total	80,75	89,88	2247
Rata-rata	3,23	3,60	90%

Dari hasil Tabel Perhitungan Skor diperoleh nilai TKI 90 % menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian dari atribut yang diberikan oleh UPT. Perpustakaan belum memuaskan pengunjung (mahasiswa-mahasiswa Universitas Malahayati), dengan kriteria pengujian:

- Tki < 100%, berarti pelayanan belum memuaskan.
- Tki = 100%, berarti pelayanan telah memuaskan.
- Tki > 100%, berarti pelayanan sangat memuaskan.

Nilai kinerja (X) dengan batas nilai 3,23 dan tingkat kepentingan (Y) dengan batas nilai 3,60 merupakan hasil pemetaan Diagram Kartesius. Temuan ini menghasilkan pembentukan matriks dengan empat kuadran (A, B, C, dan D). Ditemukan enam faktor untuk kuadran A, dan faktor-faktor tersebut menjadi target utama perbaikan.



Gambar 1. Diagram Kartesius

3.4 Upaya Perbaikan

Salah satu strategi yang digunakan untuk meningkatkan standar layanan staf dan memastikan bahwa tingkat layanan yang diberikan memenuhi harapan pengunjung adalah inisiatif peningkatan.

Tabel 8. Usulan Perbaikan

Dimensi	Atribut	Usulan Perbaikan
<i>Tangibles</i>	Penataan ruangan dan penataan buku rapih	Penempatan atau penataan buku sesuai dengan koleksi buku fakultas masing-masing
	Koleksi buku lengkap	Menambah Koleksi buku setiap fakultas
	Fasilitas internet dan komputer yang memadai	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan perbaikan untuk jaringan internet - Menambah/menyiapkan Fasilitas stop kontak disetiap rumah adat
<i>Reliability</i>	Kemampuan petugas melayani pengunjung secara cepat dan tepat	Melakukan pelatihan terhadap karyawan mengenai bagaimana cara mengatasi dalam melayani pengunjung secara cepat dan tepat

Lanjutan Tabel 8. Usulan Perbaikan

Dimensi	Atribut	Usulan Perbaikan
	Kemudahan dalam mencari buku atau bahan bacaan yang diperlukan	Penempatan koleksi buku sesuai dengan fakultas masing-masing sehingga mempermudah pengguna dalam mencari buku yang dibutuhkan.
<i>Assurance</i>	Sikap sopan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan	Pelayanan pegawai yang lebih ramah.

Diharapkan, dengan menerapkan berbagai peningkatan yang telah disarankan untuk karakteristik yang disebutkan di atas, firma tersebut akan mampu meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkannya dan memenuhi harapan kliennya. Pada dasarnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (pengunjung) yang baik merupakan salah satu ukuran keberhasilan bagi setiap perusahaan.

IV. SIMPULAN

Beberapa kesimpulan dapat dibuat berdasarkan analisis dan hasil diskusi yang disajikan sebelumnya, termasuk yang berikut ini:

Dengan menggunakan teknik Service Quality (Servqual), penilaian kualitas layanan UPT. Perpustakaan Universitas Malahayati adalah 80,82%. Kualitas layanan yang diukur berdasarkan 5 dimensi (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) dirasakan oleh pengunjung UPT. Perpustakaan cukup memuaskan dengan bobot 66,00 - 80,99% (kriteria puas) berdasarkan kriteria Customer Satisfaction Index (CSI) pada Servqual. Namun, Perpustakaan UPT. Universitas Malahayati masih perlu melakukan perbaikan di sejumlah bidang.

Berdasarkan analisis kesenjangan penelitian, kesenjangan kinerja UPT. Perpustakaan Universitas Malahayati dalam hal kepuasan layanan menunjukkan bahwa penilaian mutu layanan institusi masih dapat dikatakan kurang baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya skor kesenjangan dengan nilai negatif antara nilai kinerja setiap atribut layanan dengan nilai yang diharapkan. Sementara derajat Kesenjangan Kesesuaian (TKI) memperoleh nilai rata-rata 90% yang menunjukkan derajat kesesuaian belum memadai, kesenjangan pada Analisis Kinerja Kepentingan (IPA) dapat terlihat pada TKI. Kriteria Pengujian (TKI) < 100% menunjukkan tingkat layanan yang belum memuaskan saat ini.

Dalam penelitian ini, karakteristik prioritas UPT Perpustakaan yang perlu dilakukan perbaikan ditentukan berdasarkan derajat kesenjangan pada analisis kesenjangan servqual lima kali dan analisis diagram kartesius pada Importance Performance Analysis (IPA). Atribut tersebut yaitu dimensi (*Tangible*: 2 penataan ruangan dan buku rapih, 3 koleksi buku lengkap, 8 fasilitas internet dan komputer yang memadai), (*Reliability*: 12 kemampuan petugas melayani pengunjung secara cepat dan tepat, 13 kemudahan dalam mencari buku atau bahan bacaan yang diperlukan), (*Assurance*: 19 sikap sopan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung)

DAFTAR PUSTAKA

- Bhuwana, Made Bagus Rangga dan Iga Bagus Sudiksa. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan, *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*.
- Hair J.F., et al. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Seventh Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Hidayat, E., Wibowo, H., & Wardana, M. W. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Klinik Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Rekayasa, Teknologi, dan Sains*, 5(1), 25-28.
- Irawan, Hadi. (2004). *Kepuasan Pelanggan*, PT Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Irawan, Hadi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Khimawati, E., Wardana, M. W., & Rohma, S. N. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan dengan Metode Kano Studi Kasus Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung.. Departemen Teknik Mesin dan Industri FT UGM ISBN 978-623-92050-0-3.
- Lupiyoadi dan Bramulya (2015:240) *Model Importance Performance Analysis. Praktikum Metode. Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martilla & James (1997). Importance Performance Analysis, *Journal of Marketing*.
- Nasution. 2010. *Importance Performance Analysis*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49.
- Sholekhah, W. N., Wibowo, H., & Anggraini, M. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Kirim JNE dengan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA).
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit: Andi Offset.
- Wardana, M. W., Sidiq, A., Wibowo, H., & Pangestu, Y. (2019). Quality Service Analysis at Pusat Pelayanan Pendidikan Terpadu (P3T) Universitas Malahayati Using Fuzzy and Service Quality Method. *International Conference on Engginering Science and Techology*.
- Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII.