

Penerapan Metode *Importance Performance Analysis* Dalam Penilaian Kepuasan Pelanggan Pada PT. Tunas Harapan Meubelindo Berbasis Web

Application of the Importance Performance Analysis Method in Assessing Customer Satisfaction at PT. Web Based Tunas Harapan Meubelindo

M Rozim^{a,1}, Mas Ayoe Elhias Nst^{b,2}

^aMahasiswa Universitas Potensi Utama, Jl.K.L Yos Sudarso KM 6.5 Tj.Mulia, Medan, 20241, Indonesia

^bDosen Universitas Potensi Utama, Jl.K.L Yos Sudarso KM 6.5 Tj.Mulia, Medan, 20241, Indonesia

rozim1711@gmail.com¹, masayoe02@gmail.com²

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam menjaga keberlangsungan bisnis dan meningkatkan daya saing perusahaan. PT. Tunas Harapan Meubelindo sebagai perusahaan yang bergerak di bidang produksi dan penjualan furnitur membutuhkan metode yang efektif untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan guna meningkatkan kualitas layanan dan produk. Saat ini, pengukuran kepuasan pelanggan masih dilakukan secara manual, sehingga kurang efisien dalam pengolahan data dan analisis hasil. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menerapkan metode Importance Performance Analysis (IPA) dalam sistem berbasis web untuk menilai kepuasan pelanggan secara lebih efektif dan sistematis. Metode IPA digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara tingkat kepentingan (importance) dan kinerja aktual (performance) yang dirasakan pelanggan. Data diperoleh melalui survei berbasis web, kemudian dianalisis dan divisualisasikan dalam diagram kuadran IPA yang membagi atribut layanan ke dalam empat kategori: prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah, dan berlebihan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya sistem berbasis web ini, PT. Tunas Harapan Meubelindo dapat memproses data survei lebih cepat, meningkatkan akurasi analisis, serta mendapatkan umpan balik pelanggan secara real-time. Implementasi metode IPA membantu perusahaan dalam merancang strategi perbaikan yang lebih terarah berdasarkan prioritas kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, sistem ini diharapkan dapat menjadi alat bantu yang efektif dalam pengambilan keputusan strategis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing perusahaan di industri furnitur.

Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan, IPA, PHP, Mysql

ABSTRACT

Customer satisfaction is an important factor in maintaining business continuity and increasing company competitiveness. PT. Tunas Harapan Meubelindo as a company engaged in the production and sale of furniture requires an effective method to provide a level of customer satisfaction in order to improve the quality of services and products. Currently, customer satisfaction measurements are still carried out manually, making it less efficient in data processing and analysis results. Therefore, this study aims to apply the Importance Performance Analysis (IPA) method in a web-based system to assess customer satisfaction more effectively and systematically. The IPA method is used to identify the gap between the level of importance and actual performance perceived by customers. Data were obtained through a web-based survey, then analyzed and visualized in an IPA quadrant diagram that divides service attributes into four categories: top priority, maintaining achievement, low priority, and excessive. The results of the study show that with this web-based system, PT. Tunas Harapan Meubelindo can process data surveys faster, improve accuracy analysis, and obtain customer feedback in real-time. The implementation of the IPA method helps companies in designing more targeted improvement strategies based on customer needs priorities. Thus, this system is expected to be an effective tool in strategic decision making to improve customer satisfaction and company competitiveness in the furniture industry.

Keywords : Service, Satisfaction, IPA, PHP, Mysql

Disubmit:03 Juni 2024

Info Artikel :
Direview:05 Juli 2024

Diterima :07 Agustus 2024

Copyright © 2025 - Journal UPU. All rights reserved.

1. PENDAHULUAN

PT. Tunas Harapan Meubelindo merupakan perusahaan yang bergerak di bidang produksi dan penjualan furnitur dengan fokus pada kepuasan pelanggan sebagai salah satu indikator keberhasilan bisnis. Dalam era digital saat ini, kepuasan pelanggan menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi loyalitas, reputasi, dan daya saing perusahaan di pasar. Oleh karena itu, diperlukan metode yang sistematis untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan pelanggan secara objektif. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan adalah Importance Performance Analysis (IPA). Metode ini membantu perusahaan dalam mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pelanggan (importance) dan kinerja aktual perusahaan (performance). Dengan menggunakan IPA, PT. Tunas Harapan Meubelindo dapat mengetahui aspek mana yang perlu dipertahankan dan aspek mana yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas layanan dan produk. Namun, selama ini pengukuran kepuasan pelanggan di PT. Tunas Harapan Meubelindo masih dilakukan secara manual melalui survei tertulis, yang menyebabkan beberapa kendala, seperti:

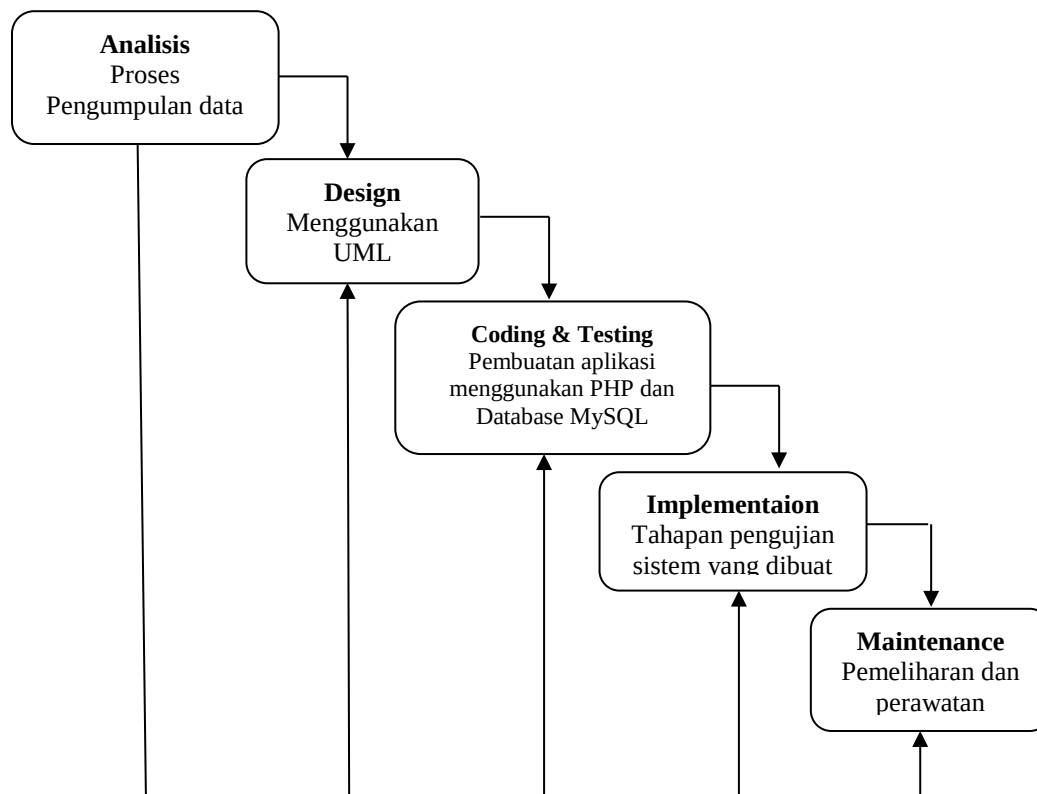
- 1) Proses analisis yang kurang efisien – Data harus diolah secara manual sehingga memakan waktu lama.
- 2) Kesulitan dalam visualisasi hasil – Hasil survei sulit diinterpretasikan tanpa adanya sistem yang terstruktur.
- 3) Minimnya umpan balik real-time – Tidak adanya sistem berbasis web membuat perusahaan sulit memantau kepuasan pelanggan secara berkala.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan sistem berbasis web yang menerapkan metode Importance Performance Analysis (IPA) dalam penilaian kepuasan pelanggan di PT. Tunas Harapan Meubelindo. Dengan sistem ini, perusahaan dapat dengan mudah mengelola data survei, menganalisis hasil secara visual, dan menentukan strategi peningkatan layanan berdasarkan prioritas yang dihasilkan oleh metode IPA.

Diharapkan bahwa dengan adanya sistem berbasis web ini, PT. Tunas Harapan Meubelindo dapat lebih responsif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan daya saing di industri furnitur, serta memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik.

2. METODE

Pengembangan sistem dapat berupa menyusun suatu sistem yang baru dan menggantikan sistem yang lama secara keseluruhan atau memperbaiki sistem yang telah ada. Metodologi pengembangan sistem pendukung keputusan kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode digambarkan dalam bentuk *Diagram Waterfall* seperti berikut :



Gambar 1. Kerangka Waterfall

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

PT. Tunas Harapan Meubelindo ingin mengetahui tingkat kualitas kinerja karyawan, dengan menggunakan dimensi *importance Performance* untuk menganalisis tiap-tiap dimensi yang akan dijadikan pertanyaan pada kuesioner yang dapat disajikan oleh PT. Tunas Harapan Meubelindo adalah lima dimensi kualitas jasa yang meliputi yaitu *Realibility* / Kehandalan, *Assurance* / Jaminan, *Responsiveness* / Daya Tanggap, *Tangible* / Bukti Langsung, *Empathy* / Empati. Melakukan penyebaran kuesioner yang dibuat oleh penulis terdiri dari:

- 20 pertanyaan
- 100 konsumen (responden) pada PT. Tunas Harapan Meubelindo

1) Data Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

IDENTITAS PELANGGAN

Nama :
Usia :
Alamat :
Tanggal isi kuesioner :

Berilah tanda Ceklis (✓) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan pilihan jawaban:

STS	: Sangat Tidak Setuju	TS	: Tidak Setuju	N	: Netral
S	: Setuju	SS	: Sangat Setuju		

Tabel 1. Data Kuesioner

Atribut	No.	Pertanyaan	Kinerja					Harapan				
			ST S	T S	N	S	S S	ST S	T S	N	S	S S
<i>Realibility / Kehandalan</i>	1	Menyediakan beragam produk										
	2	PT.Tunas Harapan Mebelindo menyediakan informasi tentang produk yang ditawarkan										
	3	Transaksi pembayaran yang mudah										
	4	Karyawan memiliki keahlian dalam proses pelayanan terhadap konsumen										
	5	Harga produk sangat terjangkau										
	6	Produk yang ditawarkan mengikuti tren saat ini										
<i>Assurance / Jaminan</i>	7	Memberikan harga spesial (diskon) berupa kupon yang akan di kumpulkan konsumen										
	8	Karyawan yang bekerja sudah diuji keahlian pelayanan										
	9	Penawaran produk sangat aman dan nyaman										
	10	Produk yang dihasilkan berkualitas										
	11	Ruangan yang nyaman di fasilitasi Kipas angin, kursi dan kamar mandi										
<i>Responsiveness / Daya Tanggap</i>	12	Memberikan free produk kepada pelanggan tetap										
	13	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap konsumen										
	14	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan konsumen										
	15	Kemampuan karyawan dalam menguasai pelayanan produk										
<i>Tangible / Bukti Langsung</i>	16	Produk yang ditawarkan sehingga konsumen tidak khawatir dengan produk yang dihasilkan										
	17	Kebersihan serta kenyamanan PT.Tunas Harapan Mebelindo sehingga dapat membuat betah konsumen										
	18	Lokasi PT.Tunas Harapan Mebelindo yang strategis sehingga dapat dijangkau oleh konsumen										
<i>Empathy / Empati</i>	19	Memperlakukan konsumen dengan baik, sopan dan ramah										
	20	Toko sering memberi hadiah kepada konsumen										

2) Hasil Pengisian Kuesioner

Berikut Hasil Pengisian Kuesioner dari 100 pelanggan PT.Tunas Harapan Mebelindo:

Tabel 2. Hasil Pengisian Kuesioner

Atribut	No.	Kinerja					Harapan				
		STS	T S	N	S	S S	ST S	T S	N	S	S S
Realibility / Kehandalan	1	0	0	23	41	36	0	0	23	38	39
	2	0	0	28	31	41	0	0	31	36	33
	3		0	29	35	36	0	0	28	34	38
	4	0	0	32	31	37	0	0	30	33	37
	5	0	1	32	33	34	0	0	31	41	28
	6	0	0	35	31	34	0	0	32	34	34
Assurance / Jaminan	7	0	0	32	31	37	0	0	29	40	31
	8	0	0	34	29	37	0	0	31	40	29
	9	0	0	34	31	35	0	0	31	39	30
	10	0	0	31	34	35	0	0	37	32	31
	11	0	0	31	35	34	0	0	36	32	32
Responsivenes / Daya Tanggap	12	0	0	29	41	30	0	0	32	42	26
	13	0	0	27	37	36	0	0	35	27	38
	14	0	0	38	39	23	0	0	29	42	29
	15	0	0	34	30	36	0	0	33	33	34
Tangible / Bukti Langsung	16	0	0	30	28	42	0	0	29	39	32
	17	0	0	33	39	28	0	0	31	39	30
	18	0	0	36	29	35	0	0	38	28	34
Empathy / Empati	19	0	0	35	34	31	0	0	38	37	25
	20	0	0	20	41	39	0	0	40	32	28

3) Tingkat Kepuasan

Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) juga terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas layanan, yang diukur dengan tingkat Kepuasan untuk menentukan prioritas perbaikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Keterangan:

Tidak Puas : Tingkat kepuasan < 1
Puas : Tingkat Kepuasan >= 1

Tabel 3. Hasil Uji Tingkat Kepuasan

Dimensi	No.	Pertanyaan	HASIL TINGKAT KEPUASAN			
			Kinerja	Harapan	Tingkat Kepuasan	Keterangan
Realibility / Kehandalan	1	Menyediakan beragam produk	4,13	4,16	0,99	Tidak Puas
	2	PT.Tunas Harapan Mebelindo menyediakan informasi tentang produk yang ditawarkan	4,13	4,02	1,02	Puas
	3	Transaksi pembayaran yang mudah	4,07	4,10	0,99	Tidak Puas
	4	Karyawan memiliki keahlian dalam proses pelayanan terhadap konsumen	4,05	4,07	1,00	Puas
	5	Harga produk sangat terjangkau	4,00	3,97	1,01	Puas
	6	Produk yang ditawarkan mengikuti tren saat ini	3,99	4,02	0,99	Tidak Puas

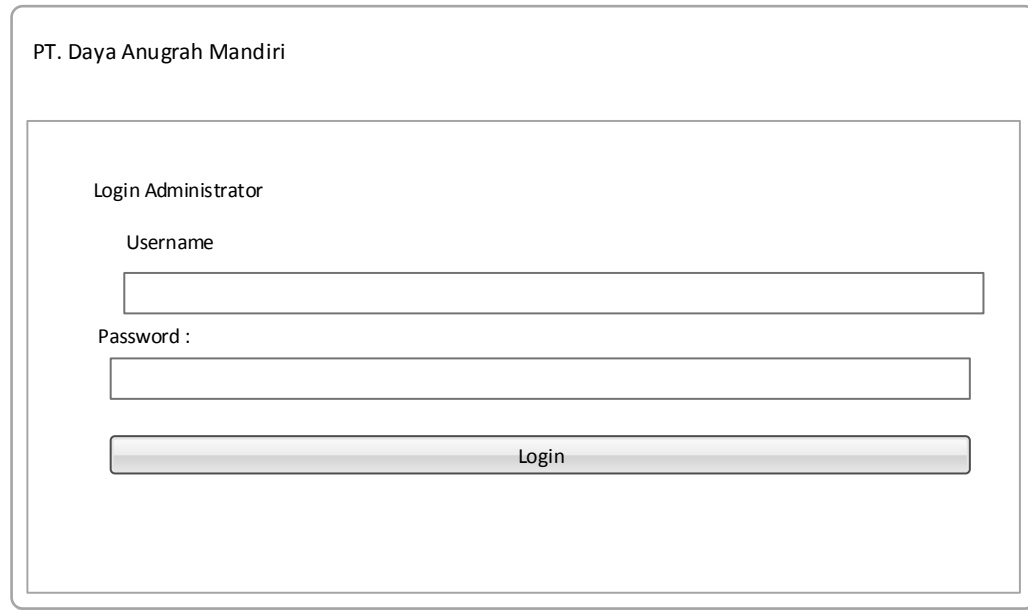
<i>Assurance / Jaminan</i>	7	Memberikan harga spesial (diskon) berupa kupon yang akan di kumpulkan konsumen	4,05	4,02	1,01	Puas
	8	Karyawan yang bekerja sudah diuji keahlian pelayanan	4,03	3,98	1,01	Puas
	9	Penawaran produk sangat aman dan nyaman	4,01	3,99	1,01	Puas
	10	Produk yang dihasilkan berkualitas	4,04	3,94	1,03	Puas
	11	Ruangan yang nyaman di fasilitasi Kipas angin, kursi dan kamar mandi	4,03	3,96	1,02	Puas
<i>Responsiveness / Daya Tanggap</i>	12	Memberikan free produk kepada pelanggan tetap	4,01	4,10	0,98	Tidak Puas
	13	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap konsumen	4,09	4,03	1,01	Puas
	14	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan konsumen	3,85	4,00	0,96	Tidak Puas
	15	Kemampuan karyawan dalam menguasai pelayanan produk	4,02	4,01	1,00	Puas
<i>Tangible / Bukti Langsung</i>	16	Produk yang ditawarkan sehingga konsumen tidak khawatir dengan produk yang dihasilkan	4,12	4,03	1,02	Puas
	17	Kebersihan serta kenyamanan PT.Tunas Harapan Mebelindo sehingga dapat membuat betah konsumen	3,95	3,99	0,99	Tidak Puas
	18	Lokasi PT.Tunas Harapan Mebelindo yang strategis sehingga dapat dijangkau oleh konsumen	3,99	3,96	1,01	Puas
<i>Empathy / Empati</i>	19	Memperlakukan konsumen dengan baik, sopan dan ramah	3,96	3,87	1,02	Puas
	20	Toko sering memberi hadiah kepada konsumen	4,19	3,88	1,08	Puas
TOTAL RATA-RATA			4,04	4,01	1,01	Puas

Berdasarkan Tabel 3 di atas dapat terlihat bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi kualitas bernilai $1.01 < 1$, dapat disimpulkan bahwa pelanggan puas terhadap dimensi kualitas kinerja karyawan yang diberikan oleh PT. Tunas Harapan Mebelindo.

Namun berdasarkan nilai tingkat kepuasan per dimensi memiliki nilai yang beragam dengan jumlah tingkat kepuasan, pelanggan merasa puas sebanyak 67% atau sebanyak 14 pertanyaan dari 20 pertanyaan pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang ada pada PT.Tunas Harapan Mebelindo dan pelanggan merasa tidak puas sebanyak 33% atau sebanyak 6 pertanyaan dari 20 pertanyaan merasa tidak puas terhadap pelayanan PT.Tunas Harapan Mebelindo.

1) Desain Form Login admin

Desain form yang telah dirancang pada sistem login yang dapat diakses oleh admin dapat diterangkan dengan langkah-langkah state, dimulai dari memasukkan *username*, memasukkan *password*, jika Akun *valid* maka sistem akan mengaktifkan menu *administrator*, sedangkan jika tidak *valid*, maka tampilkan pesan kesalahan yang ditunjukkan pada gambar 2 berikut :



PT. Daya Anugrah Mandiri

Login Administrator

Username

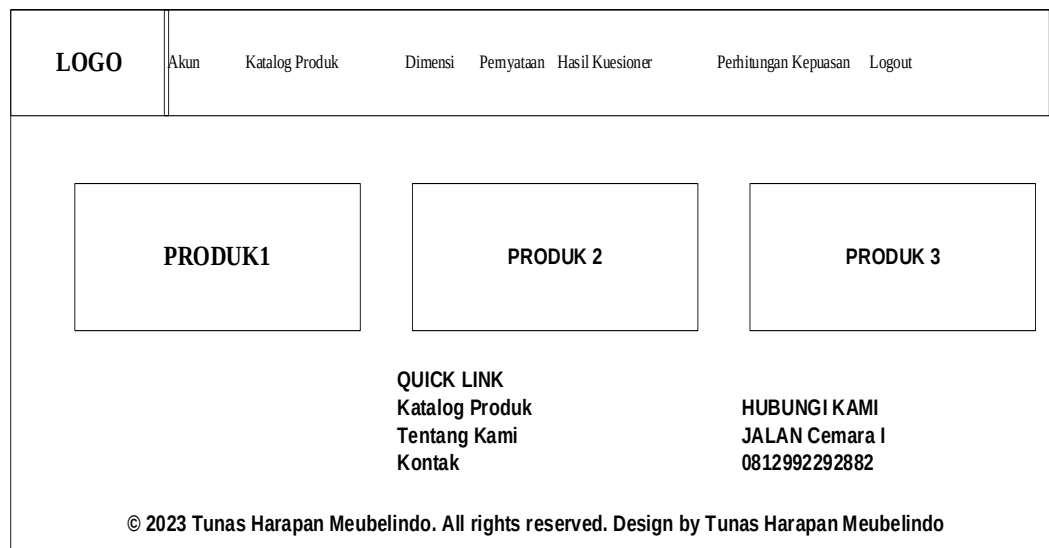
Password :

Login

Gambar 2. Desain *Form Login*

2) Rancangan *Form Katalog*

Rancangan *Form* katalog merupakan tampilan awal pada saat aplikasi dijalankan. Bentuk rancangannya dapat dilihat pada gambar 3.



LOGO	Akun	Katalog Produk	Dimensi	Pernyataan	Hasil Kuesioner	Perhitungan Kepuasan	Logout

PRODUK1

PRODUK 2

PRODUK 3

QUICK LINK
Katalog Produk
Tentang Kami
Kontak

HUBUNGI KAMI
JALAN Cemara I
0812992292882

© 2023 Tunas Harapan Meubelindo. All rights reserved. Design by Tunas Harapan Meubelindo

Gambar 3. Rancangan *Form katalog*

3) Desain *Form Data Dimensi*

Desain form yang telah dirancang pada sistem yang diakses oleh admin pada pengolahan data dimensi dapat diterangkan dengan langkah-langkah *state* berikut, yang ditunjukkan pada gambar 4 berikut :

LOGO	Akun	Katalog Produk	Dimensi	Pernyataan	Hasil Kuesioner	Perhitungan Kepuasan	Logout
Dimensi Tambah Dimensi							
No.	Nama Dimensi					Aksi	
Xxx	xxxx					xxxx	
Xxx	xxxx					xxxx	
Xxx	xxxx					xxxx	
QUICK LINK Katalog Produk Tentang Kami Kontak HUBUNGI KAMI JALAN Cemara I 0812992292882 © 2023 Tunas Harapan Meubelindo. All rights reserved. Design by Tunas Harapan Meubelindo							

Gambar 4. Desain *Form Data Dimensi*4) Desain *Form Data Pernyataan*

Desain form yang telah dirancang pada sistem yang diakses oleh admin pada pengolahan data pernyataan dapat diterangkan dengan langkah-langkah *state* berikut, yang ditunjukkan pada gambar 5 berikut :

LOGO	Akun	Katalog Produk	Dimensi	Pernyataan	Hasil Kuesioner	Perhitungan Kepuasan	Logout
Dimensi Tambah Pernyataan							
Nama Pernyataan							
xxxx							
Dimensi							
xxxx							
Simpan							
QUICK LINK Katalog Produk Tentang Kami Kontak HUBUNGI KAMI JALAN Cemara I 0812992292882 © 2023 Tunas Harapan Meubelindo. All rights reserved. Design by Tunas Harapan Meubelindo							

Gambar 5. Desain *Form Data Pernyataan*

5) Desain *Form* Data Hasil Kuesioner

Desain form yang telah dirancang pada sistem yang diakses oleh admin pada pengolahan data hasil kuesioner dapat diterangkan dengan langkah-langkah *state* berikut, yang ditunjukkan pada gambar 6 berikut :

LOGO	Akun	Katalog Produk	Dimensi	Pernyataan	Hasil Kuesioner	Perhitungan Kepuasan	Logout
Dimensi							
Tambah Pernyataan							
Aksi	No	Tgl Responden	Jawaban Kinerja		Jawaban Harapan		
Xxx	xxxx	xxx	xxx		xxxxx		
Xxx	xxxx	xxx	xxx		xxxxx		
Xxx	xxxx	xxx	xxx		xxxxx		
QUICK LINK Katalog Produk Tentang Kami Kontak HUBUNGI KAMI JALAN Cemara I 0812992292882							
© 2023 Tunas Harapan Meubelindo. All rights reserved. Design by Tunas Harapan Meubelindo							

Gambar 6. Desain *Form* Data Hasil Kuesioner

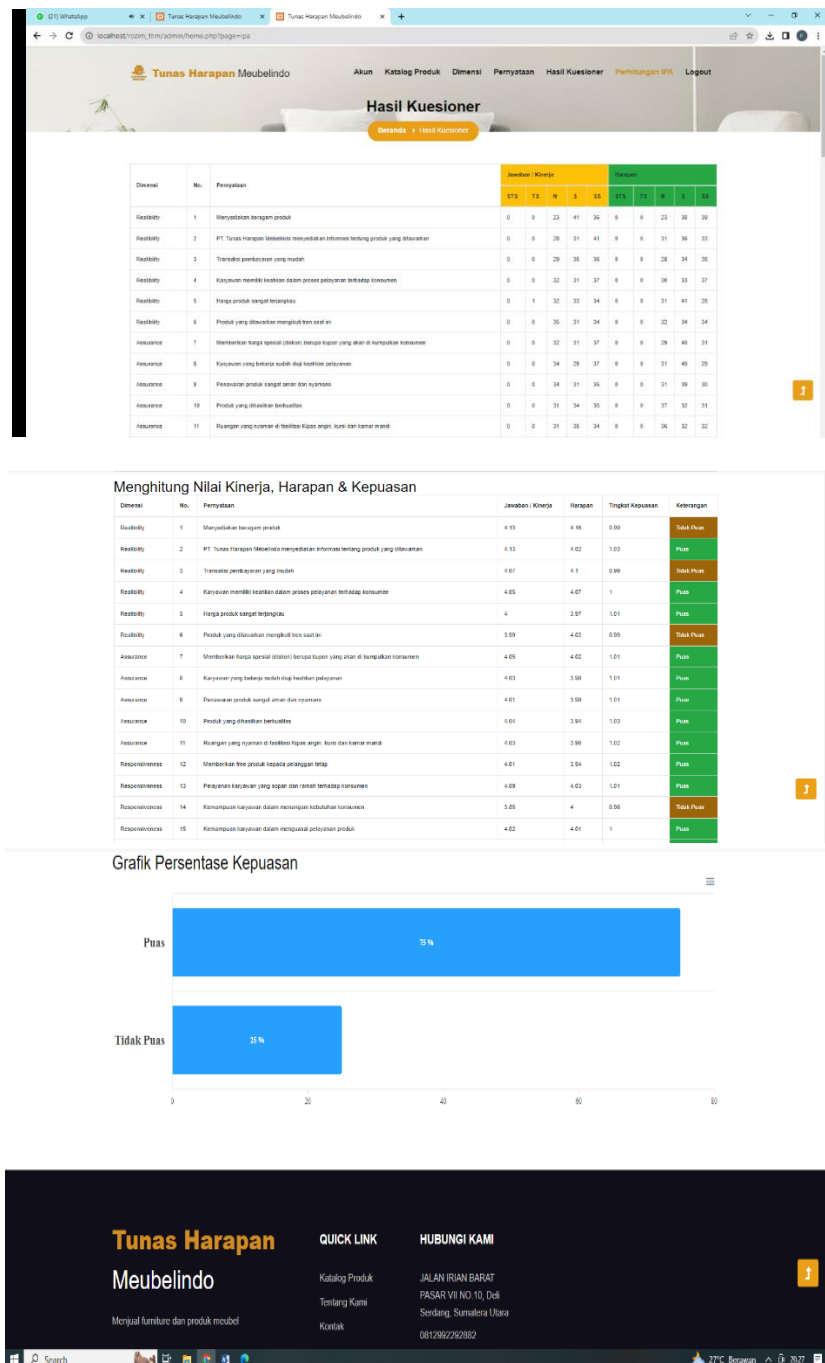
6) Desain *Form* Data Mulai Analisa Metode

Desain form yang telah dirancang pada sistem yang diakses oleh admin pada pengolahan data mulai analisa dapat diterangkan dengan langkah-langkah *state* berikut, yang ditunjukkan pada gambar 7 berikut :

LOGO	Akun	Katalog Produk	Dimensi	Pernyataan	Hasil Kuesioner	Perhitungan Kepuasan	Logout
Dimensi Tambah Pernyataan							
Aksi	No	Tgl Responden	Jawaban Kinerja	Jawaban Harapan			
Xxx	xxxx	xxx	xxx	xxxxx			
Xxx	xxxx	xxx	xxx	xxxxx			
Xxx	xxxx	xxx	xxx	xxxxx			
Menghitung Nilai Kinerja, Harapan & Kepuasan							
Dimensi	No.	Pernyataan	Jawaban / Kinerja	Harapan	Tingkat Kepuasan	Keterangan	
Xxx	xxxx	xxx	xxx	xxxxx	xxxx	xxxx	
Xxx	xxxx	xxx	xxx	xxxxx	xxxx	xxxx	
Xxx	xxxx	xxx	xxx	xxxxx	xxxx	xxxx	
Grafik Persentase Kepuasan							
QUICK LINK Katalog Produk Tentang Kami Kontak			HUBUNGI KAMI JALAN Cemara I 0812992292882				
© 2023 Tunas Harapan Meubelindo. All rights reserved. Design by Tunas Harapan Meubelindo							

Gambar 7 Desain *Form* Data Mulai Metode**B. Hasil**

Form ini menampilkan pilihan data perhitungan IPA, ketika memilih data perhitungan IPA maka program akan menampilkan data perhitungan IPA. Gambar tampilan *form* data perhitungan IPA dapat pada gambar 8



Gambar 7. Tampilan Form perhitungan IPA

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama membuat aplikasi ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dengan membangun aplikasi pelayanan keluhan pelanggan PT. Tunas Harapan Meubelindo maka dapat menghasilkan hasil pelayanan keluhan pelanggan.
2. Dengan adanya sistem ini maka akan sangat membantu untuk mempercepat pengolahan data dalam penanganan pelayanan keluhan pelanggan dengan menggunakan aplikasi web.

3. Hasil penelitian ini menampilkan hak akses konsumen dan perusahaan dalam interaksi pelayanan keluhan pelanggan sehingga dapat diketahui pelayanan yang akan di tingkatkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam penyelesaian Skripsi ini.

REFERENSI

- [1] Alfina, O., & Harahap, F. (2019). Pemodelan Uml Sistem Pendukung Keputusan Dalam Menentukan Siswa Siswa Tunagrahita. *Methomika : Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 3(2), 143–150.
- [2] Aris. (2019). *Aplikasi Sistem Informasi Penggajian Pegawai Pada*. 6–8.
- [3] B, Muhammad Auliya. S, Yan Watequlis .R, I. F. (2019). Menggunakan Metode Smart (Simple Multi-Attribute Rating Technique). *Jurnal Informatika Polinema*, 1(4), 34–36.
- [4] Dn, H. D. Q. J. D. (2020). *6Lvwhp 3Hqgxnxqj .Hsxwxvdq Xqwxn 0Hqhqwxdq 6Lvzd %Husuhvwdvl \Dqj /D\Dn 0Hqmdgl 6Lvzd 7Hodgdq*. 8(1).
- [5] Hardiasyah, & Mas, N. (2019). Faktor-Faktor Motivasi Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kolaka Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen*.
- [6] Immanuel, G. A., & Setiawan, R. (2020). *Implementasi Metode Importance Performance Analysis Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik*. *Kurawal-Jurnal Teknologi, Informasi dan Industri*, 3(2), 181-190.
- [7] Indrajaya, D. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index Pada UKM Gallery*. *IKRA-ITH TEKNOLOGI: Jurnal Sains & Teknologi*, 2(3), 1-6.
- [8] Janis, J. W., Mamahit, D. J., Sugiarto, B. A., Rumagit, A. M., Elektro, T., Sam, U., & Manado, R. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Online Sistem Pemesanan Jasa Tukang Bangunan Berbasis Lokasi. *Jurnal Teknik Informatika*, 15(1), 1–12. <https://doi.org/10.35793/jti.15.1.2020.29023>
- [9] Kaban, R., Yunita, W., & Faradillah, Y. (2019). Aplikasi Pemesanan Tiket Bus Berbasis Android (Study Kasus : Pt . Als Terminal Pasar X Tanjung Beringin). *Jurnal Manajemen ...*, 32(1). <https://ejournal.stieibbi.ac.id/index.php/jmb/article/view/54>
- [10] Khaliq, R. (2019). *Importance Performance Analysis Dalam Kasus Kepuasan Konsumen Usaha Laundry*. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(34), 47-64.
- [11] Pangastuti, H., & Permana, L. (2019). *Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kantin Institut Teknologi Sumatera Menggunakan Importance-Performance Analysis*. *Jurnal Teknologi Pangan dan Kesehatan (Journal of Food Technology And Health)*, 1(1), 8-15.
- [12] Solahudin, M. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Akademik Sekolah (SIAS) Berbasis Website. *Journal of Computer and Information Technology*, 4(2), 107–113. <http://ejournal.unipma.ac.id/index.php/doubleclick/article/view/8315>
- [13] Syahputra, H., Ramadhanu, A., & Bayuputra, R. (2020). *Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian*. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(4), 334-340.