

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
KUALITAS PRODUKSI DENGAN METODE  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
(STUDI KASUS CV DEPOT KUSEN DAN BANGUNAN JAYA MAKMUR)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana  
Program Strata-1 Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Muhammadiyah Palembang**

**Oleh**

**Muhammad Nawing  
152017036**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
2023**

**SKRIPSI**

**Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produksi Dengan Metode  
Importance Performance Analysis (Studi Kasus CV Depot Kusen Dan  
Bangunan Jaya Makmur)**

**Dipersembahkan dan disusun oleh :**

**Muhammad Nawing  
152017036**

**Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 16 Agustus 2023**

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

**Pembimbing Utama**



**Nidya Wisudawati, ST.,MT.,M.Eng**

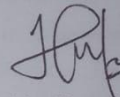
**Dewan Penguji**

**Ketua Penguji**



**Rurry Patradhiani, ST.,M.T**

**Anggota Penguji**



**Merisha Hastarina, S.T. M.Eng**

**Laporan Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (S.T)**

**Palembang, 30 Agustus 2023**

**Kampus Program Studi Teknik Industri**



**Merisha Hastarina, S.T.,M.Eng**

**NBM/NIDN : 1240533/230058401**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

Jl. Jendral A. Yani 13 Ulu Palembang 30263, Telp (0711) 518764, Fax (0711) 519408  
Website : ft.umpalembang.ac.id/industri

*Bismillahirrahmanirrahim*

Nama : Muhammad Nawing  
NRP : 152017036  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produksi Dengan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus CV Depot Kusen Dan Bangunan Jaya Makmur)

Telah Mengikuti Ujian Sidang Sarjana Program Studi Teknik Industri Periode Ke-11, Tanggal Enam belas Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga.

Palembang, 30 Agustus 2023

Menyetujui,  
Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Nidva Wisudawati, ST.,MT.,M.Eng.  
NBM/NIDN : 1240723/0205088903

Ir. Masayu Rosyidah, ST.,M.T  
NBM/NIDN : 1189341/210117503

Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Teknik

Ketua Program Studi  
Teknik Industri



Prof. Dr. Ir. Khas A. Roni, S.T., M.T.,  
IPM., ASEAN.Eng  
NBM/NIDN : 7630449/0227077004

Mertsaha Hastarina, S.T., M.Eng  
NBM/NIDN : 1240553/0230058401

Palembang, 03 Agustus 2023

**MEMO**

Kepada Yth,  
Ketua Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Dengan Telah Selesainya Pemeriksaan Tugas Akhir dari :

Nama : MUHAMMAD NAWING

NRP : 152017036

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produksi  
Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi  
Kasus CV Depot Kusen Dan Bangunan Jaya Makmur)

Mulai Bimbingan :

Selesai Bimbingan :

Yang bersangkutan Layak Untuk Mengikuti Ujian Komprehensif yang diatur  
oleh Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas  
Muhammadiyah Palembang.

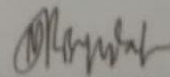
Demikianlah atas perhatian diucapkan terimakasih  
Walaikumsalam. Wr. Wb

Dosen Pembimbing Utama



Nidya Wisudawati, ST., M.T., M.Eng.  
NBM/NIDN: 1240723/0205088903

Dosen Pembimbing Pendamping



Ir. Masayu Rosyidah, S.T., M.T.  
NBM/NIDN: 1189341/220117503



## **Motto dan Persembahan**

### **MOTTO :**

- Boleh jadi keterlambatanmu dari suatu perjalanan adalah keselamatanmu.
- Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu

*“Dengan Senantiasa Mengharapkan Rahmat dan Ridho Allah SWT, Skripsi ini Kupersembahkan Kepada”:*

- Kedua orangtuaku tercinta yang senantiasa selalu tiada henti-hentinya mendoakanku dan membimbingku.
- Saudara-saudaraku tercinta yang selalu memberikan semangat untukku.
- Sahabat-sahabatku serta teman-temanku yang tidak dapat kusebutnkan satu-persatu, terimakasih atas kekompakan dan kebersamaan yang telah kalian berikan kepadaku.
- Almamaterku.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya jua penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produksi Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus CV Depot Kusen Dan Bangunan Jaya Makmur)”**. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Program Strata-1 Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Ir. Kgs. A. Roni., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Merisha Hastarina, S.T., M.Eng., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang,
4. Ibu Nidya Wisudawati, ST.,M.T.,M.Eng., selaku sekretaris Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang, sekaligus selaku pembimbing utama yang telah memberikan motivasi dan bimbingan, serta petunjuk untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Masayu Rosyidah, S.T., M.T., selaku pembimbing pendamping yang memberikan motivasi dan bimbingan, serta petunjuk untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Jauhari selaku Pimpinan CV Depot Kusen Dan Bangunan Jaya Makmur yang telah memberikan informasi, data-data, serta memberikan pengetahuan dan pengalaman hingga selesainya skripsi ini.
7. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan baik moril maupun materil selama pelaksanaan Skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini secara teknis maupun materi masih jauh dari sempurna sebagai suatu bentuk karya ilmiah, mengingat keterbatasan kemampuan, serta pengetahuan dan pengalaman penulis yang masih minim. Meskipun demikian penulis yakin bahwa tulisan ini akan dapat memberikan kontribusi positif bagi pembaca. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran guna perkembangan ilmu pengetahuan.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kita semua. Amin.

Palembang, 16 Agustus 2023



Muhammad Nawing

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Nawing

NIM : 152017036

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Palembang

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi saya, yang segera diujikan ini adalah benar-benar pekerjaan saya sendiri (Bukan Hasil Jiplakan).
2. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini hasil jiplakan, maka saya akan menanggung resiko sesuai dengan hukum yang berlaku.

Palembang, Agustus 2023  
Yang menerangkan  
Mahasiswa yang bersangkutan



**Muhammad Nawing**



## ABSTRAK

### **Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produksi Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus CV Depot Kusen Dan Bangunan Jaya Makmur)**

**Muhammad Nawing**

Teknik Industri, Universitas Muhammdiyah Palembang  
muhammadnawing@gmail.com

Kualitas produksi setiap perusahaan mendapat tantangan untuk terus ditingkatkan guna memperoleh laba serta bertahan bertahun-tahun, tumbuh dan berkembang, serta mampu mengelola usahanya dengan baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas produksi dengan metode *Importance Performance Analysis* pada CV Depot Kusen Dan Bangunan Jaya Makmur. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa prioritas utama yang harus diperbaiki adalah bahan baku produksi yang digunakan CV Depot Kusen Dan Bangunan Jaya Makmur harus memiliki kualitas yang baik, bahan baku yang diberikan perusahaan tidak mudah rapuh, dan produk perusahaan tidak dimakan rayap. Hal yang harus dipertahankan oleh perusahaan meliputi finishing produksi telah baik, inovasi produk yang dari perusahaan tidak membosankan. Perusahaan memberikan fitur produk yang menarik dan selalu konsisten terhadap produk yang dijual dan telah sesuai, serta perusahaan mendesain produknya dengan sangat baik. Prioritas rendah yang terdapat pada perusahaan meliputi produk dapat diandalkan, perakitan produk perusahaan mudah lepas, warna produk yang diberikan perusahaan sesuai dengan keinginan pelanggan, produk tidak gampang rusak dan produk di desain sesuai keinginan pelanggan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produksi, *Importance Performance Analysis*

## **ABSTRACT**

### ***Analysis of Customer Satisfaction on Production Quality Using the Importance Performance Analysis Method (Case Study of CV Depot Kusen and Jaya Makmur Buildings)***

Muhammad Nawing  
Industrial Engineering, Palembang Muhammadiyah University  
muhammadnawing@gmail.com

*The production quality of each company is challenged to continue to be improved in order to gain profits and survive for many years, grow and develop, and be able to manage its business well. The purpose of this research is to find out how to analyze customer satisfaction with production quality using the Importance Performance Analysis method at CV Depot Kusen Dan Bangunan Jaya Makmur. Based on the research results, it was found that the main priority that must be improved is that the production raw materials used by CV Depot Sills and Gedung Jaya Makmur must be of good quality, the raw materials provided by the company are not easily brittle, and the company's products are not eaten by termites. Things that must be maintained by the company include good production finishing, the company's product innovation is not boring. The company provides attractive product features and is always consistent with the products sold and is appropriate, and the company designs its products very well. The low priorities found in the company include products that are negotiable, the company's product assembly is easy to remove, the product color provided by the company is in accordance with the customer's wishes, the product is not easily damaged and the product is designed according to the customer's wishes.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Production Quality, Importance Performance Analysis*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>MEMO</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Permasalahan .....	3
1.3 Batasan Permasalahan .....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Profil Profil Depot Kusen dan Bangunan Jaya Makmur .....	6
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	7
2.3 Kualitas Produk .....	12
2.4 Tools Menghitung Kepuasan Pelanggan.....	18
2.5 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .....	19
2.6 Kajian Terdahulu Yang Relevan.....	23
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	26
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	26
3.3 Sumber Data .....	27

3.4 Metode Pengumpulan Data .....	27
3.5 Metode Pengolahan Data.....	30
3.6 Diagram Alir Penelitian .....	31
<b>BAB 4 HASIL PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
4.1 Gambaran Umum Kegiatan Produksi .....	32
4.2 Hasil Validitas .....	35
4.3 Karakteristik Responden.....	37
4.4 Kinerja atau Performance pada CV Depot Kusen Dan Bangunan Jaya Makmur .....	38
4.5 Kepentingan atau Importance pada CV Depot Kusen Dan Bangunan Jaya Makmur .....	40
4.6 Analisis Tingkat Kesesuaian <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> .....	41
<b>BAB 5 PENUTUP .....</b>	<b>47</b>
5.1 Kesimpulan .....	47
5.2 Saran .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>49</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Kriteria Kepuasan Pelanggan .....	19
Tabel 2.2 Kajian Terdahulu Yang Relevan .....	23
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Angket Performance (X).....	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Angket Importance (Y).....	36
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden .....	37
Tabel 4.4 Umur Responden .....	38
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Angket Kinerja atau <i>Performance</i> (X) .....	40
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Angket Kepentingan atau <i>Importance</i> (Y) .....	41
Tabel 4.7 Perhitungan Rata-Rata dari Penilaian <i>Performance</i> dan Penilaian <i>Importance</i> .....	42

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> .....	21
Gambar 3.1 Diagram Alir Metodologi Penelitian .....	31
Gambar 4.1 Diagram OPC Produksi Kusen Depot Kusen dan Bangunan Jaya Makmur .....	32
Gambar 4.2 Hasil Diagram Kartesian .....	44

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kualitas produksi setiap perusahaan mendapat tantangan untuk terus ditingkatkan guna memperoleh laba serta bertahan bertahun-tahun, tumbuh dan berkembang, serta mampu mengelola usahanya dengan baik. Dalam menghadapi persaingan yang semakin pesat pemimpin perusahaan dituntut agar lebih cermat dan tepat dalam menentukan strategi agar dapat memenangkan persaingan, khususnya meningkatkan kepuasan pelanggan (Yudiaris, 2015).

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di CV Depot Kusen Dan Bangunan Jaya Makmur ditemukan bahwa CV tersebut memproduksi berbagai jenis produksi kerajinan (*furniture*) dengan menggunakan bahan baku produksi pun bervariasi mulai dari kayu berumbung, kayu petaling, kayu medang, kayu merawan, kayu racuk, dan sebagainya. Produksi yang dihasilkan berupa produksi pintu, kusen dan jendela dengan berbagai variasi, seperti kusen polos dan kusen ram. Selain itu, untuk produksi pintu terdiri dari pintu kipas dan pintu panel, sedangkan jendela terdiri dari jendela kaca riben dan jendela polos.

Hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pelanggan CV Depot Kusen dan Bangunan Jaya Makmur menyatakan bahwa kualitas produksi di perusahaan tersebut tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Selain itu, untuk bahan yang digunakan mudah rapuh dan banyak dimakan rayap. Pelanggan lain juga menyatakan bahwa pernah membeli kayu racuk untuk digunakan sebagai atap seng. Kayu tersebut memiliki berbagai macam kekurangan seperti serbuk-serbuk kayu

banyak yang gugur dan kayu mulai rapuh atau buruk, sehingga diganti dengan yang baru. Selanjutnya, pada pemesanan kursi dan meja sekolah, di salah satu sekolah swasta, menyatakan bahwa untuk kursi dan meja sekolah ini, warna atau cat dari CV Depot Kusen Dan Bangunan Jaya Makmur cepat pudar dan juga mudah terkelupas, sehingga sekolah melakukan pengecatan tersendiri. Hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pimpinan bernama Jauhari menyatakan bahwa untuk kualitas produksi juga ditentukan dengan harga. Semakin tinggi harga yang dipesan, tentu semakin tahan lama dan baik kualitas produknya. Selain itu, perusahaan juga tidak pernah melakukan analisis terhadap kepuasan pelanggan.

Immanuel dan Setiawan (2020), metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan teknik yang digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut dari produk yang paling dibutuhkan dari adanya sebuah pengembangan berdasarkan sudut pandang pengguna produk atau jasa. Metode IPA membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Pada metode ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja suatu jasa atau barang.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengambil judul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produksi Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus CV Depot Kusen Dan Bangunan Jaya Makmur)**”



## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana kepuasan pelanggan pada CV Depot Kusen Dan Bangunan Jaya Makmur?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas produksi dengan metode *Importance Performance Analysis* pada CV Depot Kusen Dan Bangunan Jaya Makmur?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar permasalahan dalam penelitian ini tidak terlalu luas, maka peneliti membatasi masalah yaitu data produksi dan pelanggan dimulai dari Maret 2023 hingga Juni 2023 dan instrumen pengukuran diberikan kepada pelanggan CV Depot Kusen Dan Bangunan Jaya Makmur.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada CV Depot Kusen Dan Bangunan Jaya Makmur.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas produksi dengan metode *Importance Performance Analysis* pada CV Depot Kusen Dan Bangunan Jaya Makmur.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

### 1) Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, khususnya bagi Teknik Industri serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan Universitas dan dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lain.

### 2) Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai pengetahuan dan pertimbangan dalam melakukan analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas produksi dengan metode *Importance Performance Analysis*.

### 3) Bagi Pelanggan atau Masyarakat

Dengan adanya penelitian ini, dapat memberikan wawasan dan pengetahuan bagi masyarakat khususnya mengenai kepuasan pelanggan terhadap kualitas produksi dengan metode *Importance Performance Analysis*.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran umum sehingga memperjelas hal-hal yang berkenaan dengan pokok-pokok uraian dalam penelitian ini, penulis membaginya dalam beberapa bab yang disusun secara sistematis dalam 5 bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut :

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini memberikan uraian singkat mengenai latar belakang, rumusan permasalahan, batasan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan tentang tinjauan pustaka serta teori-teori yang saling berkaitan dengan penelitian ini. Tinjauan pustaka penelitian ini membahas tentang teori-teori kepuasan pelanggan, kualitas produk, tools menghitung kepuasan pelanggan, metode *Importance Performance Analysis*, dan kajian terdahulu yang relevan

## **BAB 3 : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang objek penelitian, metode dan data yang digunakan, tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian secara ringkas dan jelas.

## **BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang data-data yang akan dikumpulkan dalam penelitian dan pengolahan data yang digunakan sebagai dasar pada pembahasan masalah dan mengemukakan analisis hasil pengolahan data dan pemecahan dari masalah yang ada.

## **BAB 5 : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang diharapkan dapat berguna bagi semua pihak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aula Putri Anindya dan Iva Mindhayani (2021). *Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Dan Service Quality*. Jurnal Intech, Vol. 7 No. 2 (2021).
- Durianto, D. 2019. *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Feridina Widi Astuti (2015). *Analisis Kepuasan Pelanggan di PT. X dengan Metode Service Quality*
- Immanuel dan Setiawan. (2020). *Implementasi Metode Importance Performance Analysis Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik*.
- Ismelya Oktaviana Sidebang (2021). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Dan Pelayanan di The Farmhill Kota Semarang. Agroland*, Vol 28 No 2 (2021): Agustus.
- Ismi Mashabai (2021). *Analisis Kepuasan Konsumen Pada Produk Roti Cv Dua Putra Menggunakan Voice Of Customer (Voc)*. Hexagon, Vol 2 No 2 (2021): HEXAGON - Edisi 4.
- M. Abdul Fitriyanto (2018). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Pada PT. Lion Superindo)*. Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Made Anggray Wulan Darini (2017). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Dan Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus di Angkringan Jinggo Bu Jero, Kediri Tabanan)*. Teknologi Industri, Vol 5 No 4 (2017): Desember.
- Mamik. 2010. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Surabaya: Prins Media Publishing.
- Nooria, Widoningsih. 2012. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Pohan, Imbalo S. 2016. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC.
- Rikal, A. (2019). *Pemasaran dan Kualitas Produk. Kualitas Produk*: <http://rikhal-adyan.blogspot.com/pemasaran-dan-kualitas-produk.html?m=1>

- Sabarguna. 2014. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Semarang: Konsorsium Islam.
- Sahfitri, Vivi. 2022. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pemanfaatan Facebook Commerce Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. Jurnal Ilmiah MATRIK Vol.19 No.1, April 2017: 79-90.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugono, Dendi. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Syahirman Yusi dan Umiyati Idris. 2015. *Metodelogi Penelitian Ilmu Sosial, Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Citrabooks Indonesia.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2012. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widy Setyawan & Iman Saefurrohman (2018). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Batako Dengan Menggunakan Metode Taguchi –Kano*. Jurnal Media Teknik Dan Sistem Industri, Vol 2, No 2 (2018).