

ANALISIS *IMPORTANCE-PERFORMANCE*: EVALUASI KUALITAS LAYANAN BALAI DIKLAT INDUSTRI

Luqman Nur Hakim¹⁾, Linda Futriani²⁾

¹⁾ Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia

²⁾ Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia
Jl. Airlangga 4-6, Surabaya 60286 Indonesia

^{*}Penulis korespondensi : Luqman.hakim@aiesec.net ; lindafu3@gmail.com

Abstract: *Industrial Training Center as a technical implementation unit in the field of industrial education and training that is under and responsible for the Head of the Industrial Education and Training Center has the task of implementing Education and training for industrial human resources. Training participants as the object of service recipients basically have an important role, especially in terms of providing criticism and suggestions for evaluating Surabaya Education Training Center services primarily by evaluating expectations and satisfaction with services. This study combines the service quality model and importance-performance analysis to evaluate the services provided by the Surabaya Education Training Center. The questionnaire was distributed to 130 training participants to measure the level of expectation (expectation) and performance (perceived) of the services provided by the Surabaya Education Training Center. The results of the study show that all services provided by the Surabaya Industrial Training Center have not met the expectations of the students with the tangible aspect which ranks highest with an average mean value of -0.542. Importance-Performance analysis shows there are 13 aspects in quadrant I as organizational competitive advantage and 3 aspects in quadrant IV as the main weaknesses of the organization.*

Keywords: *Service Quality, SERVQUAL, Importance-Performance Analysis*

Abstrak: *Balai Diklat Industri sebagai unit pelaksana teknis di bidang pendidikan dan pelatihan industri yang berada dibawah dan bertanggung jawab Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Industri memiliki tugas untuk melaksanakan Pendidikan dan pelatihan bagi sumber daya manusia industri. Peserta diklat sebagai objek penerima layanan pada dasarnya memiliki peranan penting terutama dalam hal memberikan kritik dan saran untuk mengevaluasi layanan Balai Diklat Industri Surabaya terutama dengan mengevaluasi harapan dan kepuasan terhadap layanan. Penelitian ini menggabungkan model kualitas layanan dan analisis importance-performance untuk mengevaluasi layanan yang disediakan oleh Balai Diklat Industri Surabaya. Kuesioner dibagikan kepada 130 peserta diklat untuk mengukur tingkat harapan (expectation) dan kinerja (perceived) dari pelayanan yang diberikan oleh Balai Diklat Industri Surabaya. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa seluruh layanan diberikan Balai Diklat Industri Surabaya belum memenuhi harapan dari para peserta didik dengan aspek tangible yang menempati urutan tertinggi dengan nilai rata-rata mean sebesar -0.542. Analisa Importance-Performance menunjukkan terdapat 13 aspek pada kuadran I sebagai keunggulan kompetitif organisasi dan 3 aspek pada kuadran IV sebagai kelemahan utama organisasi.*

Kata kunci: *Kualias Pelayanan, SERVQUAL, Importance-Performance Analysis*

PENDAHULUAN

Sektor Industri peranannya sangat penting dalam rangka meningkatkan pembangunan dan pertumbuhan Ekonomi di Indonesia. Dengan adanya industri yang meningkat, kontribusi terhadap penyerapan tenaga kerja akan meningkat pulan disertai dengan berambahnya nilai pada komoditi yang dihasilkan pada suatu negara. Pada sektor industri salah satu yang memiliki peranan menyokong pertumbuhannya yaitu ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kopetensi dalam menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean atau yang biasa disebut MEA. Adanya MEA diharapkan daya saing yang dimiliki Indonesia akan meningkat dan mampu memberikan dukungan terhadap perkembangannya (Parasuraman, 1985).

Pentingnya sumber daya manusia yang berkompeten sebagai pendukung terhadap perkembangan sektor industri merupakan hal yang harus di upayakan agar tidak terjadi keterbatasan dalam sumber daya manusia yang berperan, sehingga keterbatasan tersebut mampu menghambat perkembangan dan pertumbuhan ekonomi di Indonesia (Parasuraman, 1985). Selain itu kompetensi, kemampuan, dan daya saing terhadap tenaga kerja industri harus selalu diperhatikan dan ditingkatkan untuk mengantisipasi semakin tingginya persaingan pasar kerja di dalam negeri. Selain itu, peluang peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam negeri akan mampu membuka peluang untuk mengisi pasar kerja Internasional (Parasuraman, 1985).

Dalam mengatasi kesenjangan kompetensi pada tenaga kerja solusi yang dapat dilakukan untuk mengembangkan industri yaitu dengan melakukan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) (Parasuraman, 1985). Diklat memiliki manfaat yang sangat besar dalam meningkatkan kinerja pegawai atau karyawan suatu perusahaan. Selain itu, diklat juga dapat berfungsi dalam menyiapkan calon tenaga kerja yang memiliki kualitas yang dibutuhkan oleh perusahaan. (Parasuraman, 1985). Dalam menghadapi perkembangan dunia dan tuntutan pasar yang selalu mengalami fluktuasi, diklat akan menjadi efektif jika dilakukan dengan berbagai tahapan yang terprogram dan dirancang dengan perencanaan yang matang sesuai dengan kebutuhan pasar. (Balai Diklat Industri Surabaya, 2018). Dalam menyelaraskan pasokan lulusan lembaga pendidikan dan lembaga pelatihan maka perlu disesuaikan dengan kebutuhan pasar kerja atau industri (Balai Diklat Industri Surabaya, 2018). Jika tidak ada komunikasi yang baik antara lembaga pendidikan maupun lembaga pelatihan yang dibutuhkan pasar, hal ini dapat menyebabkan terjadinya mismatch. Oleh karena itu diperlukan perubahan pada orientasi suplay dari “*Supply Driven*” menjadi “*Demand Driven*” (Balai Diklat Industri Surabaya, 2018).

Balai Diklat Industri (BDI) Surabaya merupakan lembaga pemerintah yang dipimpin oleh Kementerian Perindustrian Republik Indonesia dengan tugas pokok dan fungsinya dalam menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk industri. (Balai Diklat Industri Surabaya, 2018). Di bawah ini merupakan tabel jumlah peserta diklat yang mengikuti diklat tahun 2013 yang mengalami peningkatan

Tabel 1. Jumlah Peserta Balai Diklat Industri

DIKLAT	2013	2014	2015	2016	2017	2018	SATUAN
JUMLAH PESERTA							
DIKLAT BALAI							Orang /
DIKLAT INDUSTRI	400	885	1233	1409	3036	5000	Tahun
SURABAYA							

Sumber: (BDI Surabaya, 2018)

Dalam pelatihan yang dilakukan oleh BDI Surabaya Sistem yang digunakan untuk menghasilkan lulusan unggulan dan berkualitas yaitu sistem *three in one*, yaitu pelatihan, sertifikasi kompetensi, dan

penempatan kerja berdasarkan kurikulum dan modul yang mengacu pada kebutuhan industri untuk membentuk *link and match* antara lembaga pelatihan dengan perusahaan industri (Balai Diklat Industri Surabaya, 2018).

Jika pelatihan sudah selesai setiap peserta dilakukan sertifikasi pelatihan untuk memberikan kepastian bahwa setiap lulusan merupakan lulusan yang memiliki keunggulan dan kualitas dengan membentuk Tempat Uji Kompetensi (TUK), Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP), dan menyediakan perangkat terkait dengan penempatan lulusan dengan hasil dari kerjasama yang telah disepakati dengan pihak industri (Balai Diklat Industri Surabaya, 2018). BDI Surabaya memiliki kewajiban dalam menyiapkan diri terhadap kebutuhan industri pada saat ini dan berkewajiban menyiapkan diri dalam menghadapi tantangan di masa depan (Balai Diklat Industri Surabaya, 2018). Dalam rangka menyiapkan diri tersebut, fasilitas infrastruktur dipersiapkan dengan seksama baik yang fisik maupun non fisik yang dengan tepat, efektif, efisien, dan berkualitas. Hal ini diharapkan akan memberikan manfaat yang besar dari hasil pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dalam rangka memenuhi kebutuhan sumber daya manusia di sektor Industri (Balai Diklat Industri Surabaya, 2018).

Dari latar belakang yang telah disampaikan, rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana pelayanan yang diberikan oleh BDI Surabaya kepada para peserta diklat, kinerja (*performance*) pelayanan BDI Surabaya apabila diaplikasikan dengan dimensi *Service Quality (SERVQUAL)*, dan atribut atribut pelayanan apa saja yang perlu dikembangkan dan diperbaiki kualitasnya untuk meningkatkan kualitas layanan diklat.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pelayanan yang dilakukan oleh pihak Balai Diklat Industri Surabaya dalam rangka pemuasan kebutuhan pelanggan yang dalam penelitian ini yaitu peserta diklat, mengetahui kinerja dalam memberikan layanan tersebut dan pengaplikasiannya dalam dimensi *Service Quality (SERVQUAL)* dan mengetahui atribut yang perlu dikembangkan dan diperbaiki kualitasnya dengan mengaplikasikan metode *SERVQUAL*. Tujuan khusus pada penelitian ini yaitu menghitung gap yang terjadi antar persepsi dan ekspektasi oleh peserta diklat terhadap kualitas layanan yang berikan BDI Surabaya dengan cara membandingkan antara layanan yang diharapkan peserta diklat dan persepsi atas layanan yang mereka terima (*gap analysis*). Selain itu untuk melakukan identifikasi terhadap tingkat kepentingan dan kinerja atribut kualitas layanan berdasarkan penilaian peserta diklat Balai Diklat Industri Surabaya dengan menggunakan analisis IPA (Importance Performance Analysis) dalam mengidentifikasi tingkat kepentingan dan kinerja atribut kualitas layanan.

Salah satu hal yang paling penting untuk memenangkan persaingan pasar yang begitu ketat yaitu dengan kualitas. Jika perusahaan mampu menyediakan produk yang memiliki kualitas unggulan maka dapat dipastikan bahwa perusahaan itu telah membangun pondasi yang kokoh dalam menciptakan kepuasan untuk pelanggannya (Sarjono & Natalia, 2014).

Kualitas adalah sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan (Yamit, 2010). Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Sarjono & Natalia, 2014). Hal ini jelas merupakan definisi yang berpusat pada pelanggan. Kesimpulan dari definisi tersebut adalah bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dasar yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dalam memenuhi harapan sesuai terhadap spesifikasi yang ada bergantung pada kemampuan untuk menghasilkan kepuasan pelanggan.

Model *Service Quality (Servqual)* adalah pendekatan populer untuk mengukur kualitas layanan dalam riset pemasaran (Parasuraman, 1985). Parasuraman (1985) menambahkan, ada lima dimensi metode *servqual* yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Lima dimensi tersebut adalah:

- a. *Tangible* adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan keberadaannya pada pihak luar (Yolanda, Rahmi, & Maiyastri, 2017).
- b. *Reliability* adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan dijanjikan, akurat, tepat waktu, memuaskan dan dapat dipercaya (Yolanda, Rahmi, & Maiyastri, 2017).
- c. *Responsiveness* adalah kemampuan layanan untuk menanggapi keinginan atau kebutuhan pengguna, dan menyediakan layanan cepat (Amelia, Hidayanto, & Hapsari, 2011), juga kemampuan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap (Yolanda, Rahmi, & Maiyastri, 2017).
- d. *Assurance* adalah kemampuan layanan untuk menciptakan rasa percaya dan rasa aman kepada pengguna. *Assurance* mencakup pengetahuan, kompetensi, sopan santun, hormat, dan kejujuran karyawan (Amelia, Hidayanto, & Hapsari, 2011). *Assurance* juga mencakup kemampuan pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan sehingga dapat meyakinkan pelanggan mengenai kualitas layanan yang diberikan (Yolanda, Rahmi, & Maiyastri, 2017).
- e. *Empathy* adalah kemampuan perusahaan untuk berhati-hati dan memberikan perhatian kepada penggunanya (Fathoni, 2009). *Empathy* juga berarti usaha memberikan komunikasi yang baik dan kepedulian serta perhatian kepada pelanggan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan (Yolanda, Rahmi, & Maiyastri, 2017).

Model *SERVQUAL* dikembangkan untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas jasa (Sarjono & Natalia, 2014). *SERVQUAL* juga digunakan dalam instrumen diagnostic untuk mengetahui pencapaian kualitas servis yang berdasarkan model konseptual kualitas pelayanan (Parasuraman, 1985). Kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi atau mengatasi harapan pelanggan, di mana harapan pelanggan diartikan sebagai keinginan dan kehendak pelanggan (Parasuraman, 1985). Dalam hal ini kualitas pelayanan BDI Surabaya yang diberikan sangat mempengaruhi kepuasan peserta diklatnya.

Kualitas suatu pelayanan dapat diukur dengan melihat *gap* atau kesenjangan antara kualitas layanan yang diharapkan dan kualitas yang didapatkan oleh pelanggan dengan mengembangkan kuesioner *SERVQUAL* yang dibagi menjadi dua bagian. Bagian pertama berisi item yang menunjukkan harapan pelanggan pada kualitas layanan dari setiap dimensi, sedangkan bagian kedua terdiri dari persepsi pelanggan pada kualitas layanan.

Model *SERVQUAL* telah diterapkan secara luas dalam berbagai bidang seperti pengalaman *e-learning*, tujuan wisata, perguruan tinggi teknis dan kejuruan, universitas, perusahaan pelatih, rel kecepatan tinggi, dan industry perbankan (Abaria, Yarmohammadian, & Estekic, 2011) (Lu & Wu, 2010) (Chand, 2010) (Wu, Tang, & Shyu, A case of applying importance-performance analysis in identifying key success factors to develop marketing strategies, 2010). Model *SERVQUAL* digunakan dalam berbagai studi dalam tahun terakhir untuk menilai kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di rumah sakit, klinik dan organisasi perawatan kesehatan lainnya. Misalnya, Pansiri dan Mmereki (2010) menggunakan model *SERVQUAL* untuk menilai kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di rumah sakit dan klinik di Botswana (Pansiri & Mmereki, 2010). Penerapan model *SERVQUAL* untuk mengenali berbagai faktor penting yang berpengaruh terhadap kualitas layanan rumah sakit di Taiwan (Shieh, Wu, & Huang, 2010). Penggunaan model *SERVQUAL* untuk menganalisis kepuasan konsumen pada restoran cepat saji (Gandhy, 2018), Penggunaan model *SERVQUAL* untuk menilai kualitas layanan kesehatan (Buyukozkan, Cifci, & Guleryuz, 2011). Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa model *SERVQUAL* berfungsi untuk menilai kualitas layanan organisasi dan memungkinkan organisasi untuk melakukan identifikasi kesenjangan

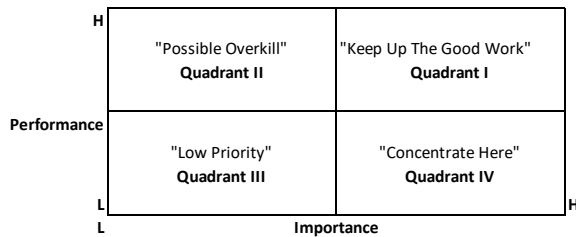
kualitas untuk peningkatan berkelanjutan (Mukhtar, Saeed, & Ata, 2013). Tabel 2 berikut merupakan versi asli dari kuesioner *SERVQUAL*.

Importance Performance Analysis / IPA adalah suatu alat yang memiliki kegunaan memberikan wawasan manajemen untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan suatu organisasi (Martilla & James, 1977). IPA adalah sebuah matriks dua dimensi seperti yang telah ditunjukkan pada Tabel 3 dengan menggunakan pentingnya sebagai sumbu X dan menggunakan kinerja sebagai sumbu Y untuk mengklasifikasikan item atau atribut ke dalam empat kuadran (Wu & Hsieh, The development of a confidence interval-based importance-performance analysis by considering variability in analyzing service quality, 2009). Empat kwadran ini termasuk "pertahankan kerja bagus" (Kuadran I), "kemungkinan berlebihan" (Kuadran II), "prioritas rendah" (Kuadran III), dan "berkonsentrasi di sini" (Kuadran IV) (Wu & Hsieh, The development of a confidence interval-based importance-performance analysis by considering variability in analyzing service quality, 2009).

Tabel 2. Versi Asli dari Skala SERVQUAL

Expectation (Ekspektasi)	Perceived (Kinerja)
	Tangible
Alat-alat yang dimiliki harus modern	XYZ memiliki alat-alat yang modern
Tampilan instalasi harus terlihat menarik	XYZ memiliki tampilan instalansi yang terlihat menarik
Karyawan harus berpenampilan menarik dan terlihat bersih	Karyawan XYZ berpenampilan menarik dan terlihat bersih
Penampakan instalasi perusahaan harus sesuai dengan layanan yang ditawarkan	Penampakan instalasi XYZ sesuai dengan layanan yang ditawarkan
	Reliability
Ketika perusahaan menjanjikan sesuatu dalam waktu tertentu, merek harus melakukannya	Ketika XYZ menjanjikan sesuatu dalam waktu tertentu, mereka melakukannya
Ketika klien mengalami masalah, perusahaan harus solid dan membuat klien merasa aman	Ketika klien mengalami masalah, XYZ solid dan membuat klien merasa aman
Perusahaan harus memiliki kepercayaan diri	XYZ memiliki kepercayaan diri
Perusahaan harus memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	XYZ memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan
Perusahaan harus menyimpan dokumen dengan benar	XYZ memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan
	Responsibility
Perusahaan harus menginformasikan pada klien kapan layanan akan diberikan	XYZ menginformasikan pada klien kapan layanan akan diberikan
Perusahaan harus memberikan layanan dengan cepat lewat karyawannya	XYZ memberikan layanan dengan cepat lewat karyawannya
Karyawan perusahaan harus selalu tersedia untuk membantu klien	Karyawan XYZ selalu tersedia untuk membantu klien
Karyawan perusahaan harus selalu tanggap dalam merespon permintaan klien	Karyawan XYZ tanggap dalam merespon permintaan klien
	Security
Klien harus percaya pada karyawan perusahaan	Klien percaya pada karyawan XYZ
Klien harus merasa aman dalam bernegosiasi dengan karyawan perusahaan	Klien merasa aman dalam bernegosiasi dengan karyawan XYZ
Karyawan perusahaan harus terlihat sopan	Karyawan XYZ terlihat sopan
Karyawan harus mendapatkan dukungan yang cukup untuk menjalankan tugas dengan baik	Karyawan XYZ mendapatkan dukungan yang cukup untuk menjalankan tugas dengan baik
	Empathy
Perusahaan harus memberikan perhatian individu pada klien	XY memberikan perhatian individu pada klien
Karyawan perusahaan memberikan perhatian individu pada klien	Karyawan XYZ memberikan perhatian individu pada klien
Karyawan harus mengetahui kebutuhan klien	Karyawan XYZ mengetahui kebutuhan klien
Karyawan harus menempatkan kepentingan klien sebagai tujuan	Karyawan XYZ menempatkan kepentingan klien sebagai tujuan
Jam kerja perusahaan harus membuat klien merasa aman	Jam kerja XYZ membuat klien merasa nyaman

Sumber: (Oliveira & Ferrira, 2009)



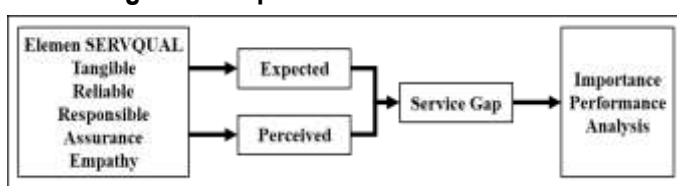
Gambar 1. *Importance-Performance Analysis*

Sumber: (Yin, Huang, Shieh, Liu, & Wu, 2015)

Item yang terletak di kuadran yang berbeda memiliki arti yang berbeda bagi manajemen untuk mengambil suatu tindakan tertentu. Misalnya, item yang jatuh dalam Kuadran I "kepentingan dan kinerja tinggi" memiliki arti bahwa barang-barang ini dapat dilihat sebagai barang yang memiliki keunggulan kompetitif bagi sebuah organisasi. Kuadran II "kinerja tinggi tetapi rendah pentingnya" memiliki artian bahwa sumber daya yang dilakukan dinilai berlebihan dan harus dialihkan ke tempat lain. Item dalam Kuadran III memiliki "karakteristik rendahnya kepentingan dan kinerja" dan dianggap sebagai hal yang tidak diprioritaskan untuk peningkatan dan tidak memerlukan upaya tambahan. Akhirnya, Kuadran IV memiliki "kinerja rendah tetapi sangat penting", dan item yang jatuh dalam kuadran ini dianggap suatu hal yang paling penting dalam sebuah organisasi untuk segera diperbaiki karena merupakan sebuah kelemahan utama. Singkatnya, item dalam Kuadran IV merupakan kelemahan utama dalam sebuah organisasi yang harus ditempatkan sebagai prioritas tertinggi untuk perbaikan sesegera mungkin sebagai upaya untuk meminimalisir ketidakpuasan pelanggan yang dilayani. Sebaliknya, item dalam Kuadran I merupakan kekuatan utama yang ada dalam organisasi ini. Perlakuan bagi item yang ada dalam kuadran I adalah dengan memperkuat dan menambahkannya demi meningkatkan daya saing serta keunggulan atas persaingan di pasar (Wu, Tang, & Shyu, A case of applying importance-performance analysis in identifying key success factors to develop marketing strategies, 2010).

IPA telah banyak digunakan dalam bermacam sektor untuk mengukur dan menilai kualitas layanan dalam sebuah industri, seperti perusahaan pelatih, toko serba ada, rel kecepatan tinggi, industri ritel, perhotelan serta pariwisata (Aktas, Aksu, & Cizel, 2007) (Wu, Shieh, & Pan, Applying importance-performance analysis to analyze service quality: a case of two coach companies, 2008) (Lu & Wu, 2010) (Wu, Tang, & Shyu, A case of applying importance-performance analysis in identifying key success factors to develop marketing strategies, 2010). Selain itu, IPA juga telah diterapkan untuk mengevaluasi kualitas dan kinerja layanan dalam bidang kesehatan. Misalnya, penerapan IPA di departemen ortopedi untuk mengidentifikasi item layanan penting untuk perbaikan (Wu & Hsieh, Using importance-performance analysis in orthopedic department to evaluate service quality, 2012). Terakhir, penggunaan analisis importance-performance sebagai sarana yang mengidentifikasi faktor-faktor kritis budaya keselamatan pasien yang meyakini bahwa IPA sangat sesuai dan efektif dalam menganalisis kualitas layanan yang berhubungan dengan bidang medis (Lee, Huang, Weng, Hsieh, & Wu, 2014).

1.1 Kerangka Konseptual



Gambar 2. Kerangka Konseptual

Pengintegrasian model SERVQUAL dan IPA nyatanya telah sukses diterapkan di berbagai bidang dalam beberapatahun belakangan ini. Misalnya, kombinasi model SERVQUAL dan IPA untuk menilai kualitas layanan penumpang dari Taiwan High Speed Rail di Taiwan (Wu, Tang, & Shyu, A case of applying importance-performance analysis in identifying key success factors to develop marketing strategies, 2010). Penggabungan DINERSERV (modifikasi model SERVQUAL agar sesuai dengan kebutuhan restoran) dan IPA untuk menilai kualitas layanan restoran asing di Taiwan. Adapun hasil dari penerapan kombinasi tersebut menunjukkan bahwa ada tujuh item pengukuran yang jatuh ke dalam kuadran IV dan harus segera diperbaiki karena ketujuh item tersebut merupakan kelemahan utama (Chen & Chen, 2010).

Integrasi model SERVQUAL dan IPA dalam kualitas layanan medis di Taiwan (Wu & Hsieh, Using importance-performance analysis in orthopedic department to evaluate service quality, 2012). Dengan mempelajari pengintegrasian antara model SERVQUAL dan analisis importance-performance, menunjukkan bahwa pendekatan terintegrasi bekerja sangat baik untuk mengevaluasi kualitas layanan untuk industry tertentu dan kemudian mengelompokkan item layanan ke dalam kategori yang berbeda dalam hal kebutuhan dan kinerja. Yang paling utama adalah, penelitian tentang kerangka kerja mengenai bagaimana model SERVQUAL dan IPA dapat berintegrasi untuk menilai seberapa baik kualitas layanan di rumah sakit regional di Taiwan (Wu & Hsieh, Using importance-performance analysis in orthopedic department to evaluate service quality, 2012). Oleh karena itu, diyakini pula bahwa integrasi model SERVQUAL dan IPA dapat digunakan secara efektif untuk menilai layanan telehealth.

Integrasi model SERVQUAL dan IPA dalam industri jasa perawatan mekanik di Indonesia (Winarno & Absor, 2018) bertujuan untuk meningkatkan kepuasan mitra perusahaan yaitu PT. Krakatau Steel (Persero) Tbk terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kualitas pelayanan yang baik. Meski demikian, terdapat atribut yang masih perlu diperbaiki yaitu mengenai kecepatan dalam memberikan solusi (Winarno & Absor, 2018).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi atau *evaluation research*, yaitu penelitian yang memiliki fokus pada suatu kegiatan dalam suatu unit tertentu, adapun kegiatan meliputi program, proses, ataupun hasil kerja, sedangkan unit dapat berupa tempat, organisasi, ataupun Lembaga (Sudaryono, 2017). Penelitian ini dapat mengevaluasi manfaat atau kegunaan, sumbangan, dan kelayakan dari suatu kegiatan dalam satu unit (Sudaryono, 2017). Penelitian ini akan mengevaluasi seberapa baik pelayanan yang diberikan di Balai Diklat Industri Surabaya, dimana hasil dari penelitian ini akan dapat bermanfaat sebagai dasar pengembangan di Balai Diklat Industri Surabaya di masa depan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, yaitu sebuah metode penelitian yang memiliki tujuan yaitu mendeskripsikan fenomena atau gejala sosial secara kuantitatif atau menganalisis bagaimana fenomena atau gejala social yang terjadi di masyarakat dapat saling berhubungan antara satu dengan yang lain (Martono, 2015). Proses pengukuran merupakan pusat penelitian kuantitatif yang menyediakan hubungan mendasar antara observasi empiris dan ekspresi matematis dari hubungan kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data apa saja dalam bentuk angka seperti statistik, persentase, dan lain-lain (Given & Lisa, 2008).

Data yang digunakan merupakan data primer yang diambil dari isian kuesioner, yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara tidak langsung yang isinya adalah sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh responden (Sudaryono, 2017).

Populasi, Besar Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi merupakan suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang telah ditentukan dan diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Shieh, Wu, & Huang, 2010). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta diklat garmen di Balai Diklat Industri Surabaya pada Bulan Mei Tahun 2018.

Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling atau dikenal sebagai teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sudaryono, 2017). Adapun metode penarikan sampel probabilitas ini menggunakan metode simple random sampling atau dikenal sebagai metode pengambilan sampel secara acak yang dilakukan secara sederhana karena anggota sampel diambil dari populasi secara acak dengan tidak memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (Sudaryono, 2017). Sampel yang ada dalam penelitian ini merupakan data primer yang diambil dengan menyebarkan data kuesioner sejumlah 130 peserta diklat.

Kuesioner tersebut disusun menggunakan skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang suatu kejadian atau gejala sosial yang ada (Sudaryono, 2017). Kuesioner penelitian ini memiliki tujuan untuk mengukur tingkat harapan (*expectation*) dan kinerja (*perceived*) dari pelayanan yang diberikan oleh Balai Diklat Industri Surabaya dengan jumlah sebanyak 90 buah pertanyaan. Setiap jawaban kemudian dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata seperti pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. Skala Likert

EXPECTED (HARAPAN)		PERCEIVED (KINERJA)	
NILAI	DESKRIPSI	NILAI	DESKRIPSI
1	Sangat Tidak Setuju	1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Setuju	2	Tidak Puas
3	Netral	3	Netral
4	Setuju	4	Puas
5	Sangat Setuju	5	Sangat Puas

Sumber: (Sudaryono, 2017)

Variabel Penelitian

Tabel 4 menjelaskan variabel penelitian dan kode yang digunakan selama penelitian ini. Terdapat 5 poin variabel yang digunakan yaitu *tangible*, *reliable*, *responsible*, *assurance*, dan *empathy*.

Tabel 4. Kode Variabel

No.	Deskripsi	Kode	
		Expected (Harapan)	Perceived (Kinerja)
Tangible			
1	Kenyamanan ruang kelas	T1.1	T2.1
2	Representasi ruangan tenaga pengajar	T1.2	T2.2
3	Kecukupan lokasi diklat terhadap jumlah peserta	T1.3	T2.3
4	Kondisi area parker lokasi diklat	T1.4	T2.4
5	Kebersihan dan kerapihan ruang kelas	T1.5	T2.5
6	Ketersediaan petunjuk dan informasi yang mudah dipahami	T1.6	T2.6
7	Kebersihan sarana toilet	T1.7	T2.7

8	Kebersihan ruang ibadah	T1.8	T2.8
9	Prasarana yang mendukung proses belajar	T1.9	T2.9
10	Media pembelajaran yang mendukung	T1.10	T2.10
Reliable			
11	Ketepatan waktu belajar	RL1.1	RL2.1
12	Kesesuaian jadwal kurikulum diklat	RL1.2	RL2.2
13	Kecepatan pelayanan staff balai diklat	RL1.3	RL2.3
14	Kesesuaian kurikulum yang disampaikan tenaga pengajar	RL1.4	RL2.4
15	Kejelasan dan kesesuaian persyaratan administrasi	RL1.5	RL2.5
16	Kemudahan memahami prosedur pendaftaran	RL1.6	RL2.6
17	Kemudahan proses pelayanan	RL1.7	RL2.7
18	Penjelasan aturan dan tata tertib	RL1.8	RL2.8
19	Keberadaan media komunikasi untuk menyampaikan saran dan keluhan	RL1.9	RL2.9
20	Kesesuaian pemberian ijazah/sertifikat	RL1.10	RL2.10
Responsible			
21	Kemampuan staff dan pengajar dalam mengatasi keluhan	RS1.1	RS2.1
22	Kemudahan dalam menyampaikan keluhan	RS1.2	RS2.2
23	Kesigapan staff dalam melayani kebutuhan peserta	RS1.3	RS2.3
24	Akurasi staff dalam menyelesaikan masalah	RS1.4	RS2.4
25	Akurasi tenaga pengajar dalam menyampaikan materi	RS1.5	RS2.5
26	Kecepatan staff dalam menyelesaikan masalah	RS1.6	RS2.6
27	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan	RS1.7	RS2.7
28	Kemampuan tenaga pengajar dalam menjawab pertanyaan	RS1.8	RS2.8
Assurance			
29	Keberadaan staff saat jam kerja	A1.1	A2.1
30	Keberadaan tenaga pengajar saat jam belajar	A1.2	A2.2
31	Staff meneliti setiap dokumen	A1.3	A2.3
32	Tenaga pengajar meneliti setiap tugas dan hasil ujian	A1.4	A2.4
33	Keamanan ruang belajar	A1.5	A2.5
34	Kesopanan staff dalam memberikan pelayanan	A1.6	A2.6
35	Kepercayaan terhadap staff dalam menanggapi keluhan	A1.7	A2.7
36	Keamanan terhadap peserta diklat dalam mengikuti kegiatan	A1.8	A2.8
Empathy			
37	Perhatian staff terhadap laporan peserta diklat	E1.1	E2.1
38	Keberadaan staff untuk membantu setiap masalah	E1.2	E2.2
39	Kejelasan informasi yang disampaikan	E1.3	E2.3
40	Informasi yang disampaikan harus mudah dimengerti	E1.4	E2.4
41	Objektivitas staff dalam memberikan pelayanan	E1.5	E2.5
42	Objektivitas tenaga pengajar dalam menyampaikan materi	E1.6	E2.6
43	Komunikasi yang baik antara staff dengan peserta	E1.7	E2.7
44	Komunikasi yang baik antara pengajar dengan peserta	E1.8	E2.8
45	Kepahaman staff pada kebutuhan peserta	E1.9	E2.9

Instrumen Penelitian

Uji Reliabilitas

Reliabilitas atau *reliability* adalah sebuah kata yang artinya berkaitan dengan sejauh mana hasil dari suatu pengukuran dapat dipercaya dan suatu hasil pengukuran dapat dipecahkan apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok yang sama, diperoleh hasil pengukuran yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah (Sudaryono, 2017).

Uji Validitas

Validitas atau kesahihan berasal dari kata *validity* yang artinya berkaitan dengan sejauh mana ketetapan dan kecermatan dari suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya dan validitas merupakan suatu konsep yang berkaitan dengan sejauh mana suatu tes telah mengukur apa yang seharusnya ia ukur (Sudaryono, 2017). Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan software IBM SPS 23.

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel, apabila *r* hitung lebih besar dari nilai *r* tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid sedangkan jika *r* hitung lebih kecil dari nilai *r* tabel, maka variabel tersebut tidak valid (Aktas, Aksu, & Cizel, 2007). Dalam penelitian ini diperoleh $n = 130$ dengan tingkat signifikansi sebesar 5% sehingga diperoleh nilai *r* tabel sebesar 0.1723.

SERVQUAL Analysis

Untuk melakukan analisis mengenai kesenjangan antara ekspektasi dan kinerja yang ada pada layanan Balai Diklat Industri Surabaya, kami menggunakan Paired Sample t-Test. Setiap responden akan ditanya dua buah pertanyaan, yang pertama adalah nilai ekspektasi mereka terhadap layanan Balai Diklat Industri Surabaya, dan yang kedua adalah persepsinya tentang nilai kinerja layanan dari Balai Diklat Industri Surabaya. Dengan demikian, dengan membandingkan tanggapan yang ada pada setiap pertanyaan tersebut, kualitas layanan di Balai Diklat Industri Surabaya dapat dijelaskan. Adapun nilai signifikan yang digunakan dalam tes ini adalah 0,05.

Importance-Performance Analysis

Hasil dari pengumpulan data yang telah dilakukan kemudian dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Ada empat tahapan yang dapat dilakukan dalam metode IPA ini. Tahapan pertama adalah menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan adalah (Sudaryono, 2017):

$$Tki \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \dots\dots\dots(1)$$

Dimana:

Tki = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor Penilaian Kinerja

Yi = Skor Penilaian Kepentingan

Tahap kedua adalah menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh konsumen, dengan rumus:

$$XI = \frac{\sum XI}{n}, YI = \frac{\sum YI}{n} \dots\dots\dots(2)$$

Dimana:

XI = Skor rata-rata tingkat kinerja produk

YI = Skor rata-rata tingkat kepentingan
Terhadap produk

n = Jumlah responden

Tahap ketiga menghitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius, dengan rumus:

$$X = \frac{\sum XI}{k}, Y = \frac{\sum YI}{k} \dots \dots \dots (3)$$

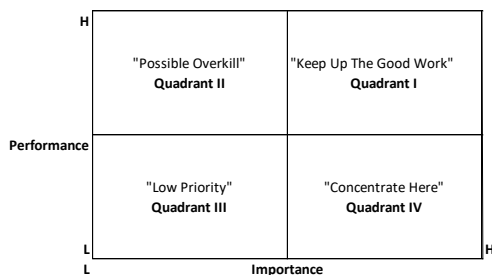
Keterangan:

X = rata-rata skor tingkat kinerja produk seluruh faktor atau atribut

Y = rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen

K = banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen

Tahapan keempat yaitu penjabaran dari setiap atribut dalam diagram kartesius dapat dilihat dalam gambar di bawah ini.



Gambar 3. *Importance-Performance Analysis*

Sumber: Yin *et al.* (2015)

Adapun tafsiran dari berbagai kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

- Kuadran IV – Prioritas Utama, faktor-faktor yang dianggap penting yang merupakan kelemahan yang diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan
- Kuadran I – Pertahankan Prestasi, faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan sebagai factor penunjang kepuasan konsumen
- Kuadran III – Prioritas Rendah, factor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau tingkat kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu diharapkan oleh konsumen
- Kuadran II – Berlebihan, faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu dianggap oleh perusahaan (Lu & Wu, 2010).

Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berjudul “Analisis *Importance-Performance*: Evaluasi Kualitas Balai Diklat Industri Surabaya mengambil lokasi penelitian di Balai Diklat Industri Surabaya yang bertempat di Jl. Gayung Kebonsari Dalam No.12, Kelurahan Gayungan, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur dan diadakan pada bulan Mei sampai dengan Juni 2018.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Demografi Responden

Tabel 5. Demografi Responden

Frekuensi Presentase			Frekuensi Presentase		
Jenis Kelamin			Kota Asal		
Pria	82	63%	Bojonegoro	1	1%
Wanita	48	37%	Kediri	4	3%
Total	130	100%	Kertosono	3	2%
Usia (Tahun)			Madiun	6	5%
17	20	15%	Magetan	1	1%
18	74	57%	Malang	1	1%
19	27	21%	Mojokerto	7	5%
20	6	5%	Nganjuk	6	5%
21	2	2%	Ngawi	1	1%
22	0	0%	Pacitan	24	18%
23	1	1%	Ponorogo	3	2%
Total	130	100%	Surabaya	1	1%
			Wonogiri	72	55%
			Total	130	100%

Sumber: Pengolahan Hasil Kuesioner

Reliabilitas

Tabel 6. Cronbach's Alpha

Tangible - Harapan Reliability Statistics <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th> <th>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</th> <th>N of Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">.838</td> <td style="text-align: center;">.852</td> <td style="text-align: center;">10</td> </tr> </tbody> </table>	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items	.838	.852	10	Tangible - Kinerja Reliability Statistics <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th> <th>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</th> <th>N of Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">.924</td> <td style="text-align: center;">.924</td> <td style="text-align: center;">10</td> </tr> </tbody> </table>	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items	.924	.924	10
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items											
.838	.852	10											
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items											
.924	.924	10											
Reliability - Harapan Reliability Statistics <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th> <th>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</th> <th>N of Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">.861</td> <td style="text-align: center;">.862</td> <td style="text-align: center;">10</td> </tr> </tbody> </table>	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items	.861	.862	10	Reliability - Kinerja Reliability Statistics <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th> <th>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</th> <th>N of Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">.656</td> <td style="text-align: center;">.900</td> <td style="text-align: center;">10</td> </tr> </tbody> </table>	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items	.656	.900	10
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items											
.861	.862	10											
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items											
.656	.900	10											
Reliability - Harapan Reliability Statistics <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th> <th>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</th> <th>N of Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">.894</td> <td style="text-align: center;">.893</td> <td style="text-align: center;">8</td> </tr> </tbody> </table>	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items	.894	.893	8	Reliability - Kinerja Reliability Statistics <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th> <th>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</th> <th>N of Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">.918</td> <td style="text-align: center;">.918</td> <td style="text-align: center;">8</td> </tr> </tbody> </table>	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items	.918	.918	8
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items											
.894	.893	8											
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items											
.918	.918	8											
Assurance - Harapan	Assurance - Kinerja												

Reliability Statistics			Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.848	.847	8	.919	.919	8

Empathy – Harapan Reliability Statistics			Empathy - Kinerja Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.909	.910	9	.923	.924	9

Sumber: Perhitungan SPSS

Tabel 6 menunjukkan koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* masing-masing variable. Setiap hasil menunjukkan hasil yang lebih besar dari nilai alpha yaitu 0.70 sehingga setiap variable yang diujikan telah memenuhi kriteria uji reliabilitas.

Validitas

Tabel 7, 8, 9, 10, dan 11 menunjukkan *Pearson Correlation* dari masing-masing elemen SERVQUAL yaitu *Tangible, Reliable, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Tabel-tabel tersebut menerangkan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan ekspektasi dan kinerja terkait masing-masing elemen memiliki hasil yang seluruhnya valid karena memiliki nilai *r* hitung yang lebih besar dari *r* tabel.

Tabel 7. Pearson Correlation of Tangible

Variable	R Table Value	R Compute Value	Info	Variable	R Table Value	R Compute Value	Info
Tangible							
Expected (Harapan)				Perceived (Kinerja)			
T 1.1	0.1723	0.559	Valid	T 2.1	0.1723	0.780	Valid
T 1.2	0.1723	0.644	Valid	T 2.2	0.1723	0.767	Valid
T 1.3	0.1723	0.745	Valid	T 2.3	0.1723	0.800	Valid
T 1.4	0.1723	0.482	Valid	T 2.4	0.1723	0.616	Valid
T 1.5	0.1723	0.655	Valid	T 2.5	0.1723	0.792	Valid
T 1.6	0.1723	0.702	Valid	T 2.6	0.1723	0.803	Valid
T 1.7	0.1723	0.713	Valid	T 2.7	0.1723	0.761	Valid
T 1.8	0.1723	0.645	Valid	T 2.8	0.1723	0.840	Valid
T 1.9	0.1723	0.713	Valid	T 2.9	0.1723	0.824	Valid
T 1.10	0.1723	0.671	Valid	T 2.10	0.1723	0.731	Valid

Sumber: Perhitungan SPSS

Tabel 8. Pearson Correlation of Reliable

Variable	R Table Value	R Compute Value	Info	Variable	R Table Value	R Compute Value	Info
Reliable							
Expected (Harapan)				Perceived (Kinerja)			
RL 1.1	0.1723	0.568	Valid	RL 2.1	0.1723	0.632	Valid
RL 1.2	0.1723	0.653	Valid	RL 2.2	0.1723	0.637	Valid
RL 1.3	0.1723	0.614	Valid	RL 2.3	0.1723	0.698	Valid
RL 1.4	0.1723	0.704	Valid	RL 2.4	0.1723	0.695	Valid
RL 1.5	0.1723	0.777	Valid	RL 2.5	0.1723	0.729	Valid
RL 1.6	0.1723	0.633	Valid	RL 2.6	0.1723	0.669	Valid
RL 1.7	0.1723	0.738	Valid	RL 2.7	0.1723	0.689	Valid
RL 1.8	0.1723	0.603	Valid	RL 2.8	0.1723	0.562	Valid
RL 1.9	0.1723	0.701	Valid	RL 2.9	0.1723	0.666	Valid
RL 1.10	0.1723	0.689	Valid	RL 2.10	0.1723	0.602	Valid

Sumber: Perhitungan SPSS

Tabel 9. Pearson Correlation of Responsiveness

Variable	R Table Value	R Compute Value	Info	Variable	R Table Value	R Compute Value	Info
Responsiveness							
Expected (Harapan)				Perceived (Kinerja)			
RS 1.1	0.1723	0.648	Valid	RS 2.1	0.1723	0.722	Valid
RS 1.2	0.1723	0.676	Valid	RS 2.2	0.1723	0.707	Valid
RS 1.3	0.1723	0.802	Valid	RS 2.3	0.1723	0.844	Valid
RS 1.4	0.1723	0.834	Valid	RS 2.4	0.1723	0.888	Valid
RS 1.5	0.1723	0.810	Valid	RS 2.5	0.1723	0.818	Valid
RS 1.6	0.1723	0.834	Valid	RS 2.6	0.1723	0.846	Valid
RS 1.7	0.1723	0.797	Valid	RS 2.7	0.1723	0.82	Valid
RS 1.8	0.1723	0.647	Valid	RS 2.8	0.1723	0.729	Valid

Sumber: Perhitungan SPSS

Tabel 10. Pearson Correlation of Assurance

Variable	R Table Value	R Compute Value	Info	Variable	R Table Value	R Compute Value	Info
Assurance							
Expected (Harapan)				Perceived (Kinerja)			
A 1.1	0.1723	0.721	Valid	A 2.1	0.1723	0.802	Valid
A 1.2	0.1723	0.700	Valid	A 2.2	0.1723	0.767	Valid
A 1.3	0.1723	0.744	Valid	A 2.3	0.1723	0.738	Valid
A 1.4	0.1723	0.724	Valid	A 2.4	0.1723	0.799	Valid
A 1.5	0.1723	0.599	Valid	A 2.5	0.1723	0.826	Valid
A 1.6	0.1723	0.725	Valid	A 2.6	0.1723	0.848	Valid
A 1.7	0.1723	0.727	Valid	A 2.7	0.1723	0.822	Valid
A 1.8	0.1723	0.618	Valid	A 2.8	0.1723	0.786	Valid

Sumber: Perhitungan SPSS

Tabel 11. Pearson Correlation of Empathy

Variable	R Table Value	R Compute Value	Info	Variable	R Table Value	R Compute Value	Info
Empathy							
Expected (Harapan)				Perceived (Kinerja)			
A 1.1	0.1723	0.749	Valid	A 2.1	0.1723	0.799	Valid
A 1.2	0.1723	0.730	Valid	A 2.2	0.1723	0.838	Valid
A 1.3	0.1723	0.755	Valid	A 2.3	0.1723	0.79	Valid
A 1.4	0.1723	0.785	Valid	A 2.4	0.1723	0.752	Valid
A 1.5	0.1723	0.783	Valid	A 2.5	0.1723	0.812	Valid
A 1.6	0.1723	0.809	Valid	A 2.6	0.1723	0.779	Valid
A 1.7	0.1723	0.787	Valid	A 2.7	0.1723	0.847	Valid
A 1.8	0.1723	0.754	Valid	A 2.8	0.1723	0.735	Valid
A 1.9	0.1723	0.709	Valid	A 2.9	0.1723	0.746	Valid

Sumber: Perhitungan SPS

Tabulasi pada tabel 7 menunjukkan hasil bahwa sebagian besar responden menjawab “sangat setuju” untuk harapan pada aspek *tangible*, dengan nilai rata-rata sebesar 4,523. Nilai rata-rata yang diperoleh dari kinerja yang dirasakan sebesar 3,981 yang berarti bahwa semua responden merasa "puas" dengan layanan yang telah diberikan. Terdapat pula selisih antara harapan dan kinerja sejumlah -0.542 yang memiliki artian bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Balai Diklat Industri Surabaya pada aspek *tangible* belum memuaskan harapan peserta diklat.

Reliable

Tabulasi pada tabel 8 menunjukkan hasil bahwa diketahui apabila sebagian besar responden menjawab “sangat setuju” untuk harapan pada aspek *reliable*, dengan nilai rata-rata sebesar 4,300. Nilai rata-rata yang diperoleh dari kinerja yang dirasakan adalah sebesar 4,065, yang berarti bahwa semua responden "sangat puas" dengan layanan yang diberikan. Terdapat juga selisih antara harapan dan kinerja sejumlah -0.235 yang berarti, walaupun pelayanan yang sudah diberikan oleh Balai Diklat Industri Surabaya sudah sangat memuaskan, namun tetap masih belum memuaskan harapan pada aspek *reliable*.

Responsiveness

Tabulasi pada tabel 9 menunjukkan hasil bahwa sebagian besar responden menjawab “sangat setuju” untuk harapan pada aspek *responsiveness*, dengan nilai rata-rata sebesar 4,226. Nilai rata-rata yang diperoleh dari kinerja yang dirasakan adalah sebesar 3,871, yang berarti bahwa seluruh responden

merasa "puas" dengan layanan yang diberikan. Terdapat selisih antara harapan dan kinerja sejumlah -0.355 yang berarti, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Balai Diklat Industri Surabaya pada aspek *responsiveness* belum memuaskan harapan peserta diklat.

Assurance

Tabulasi pada tabel 10 menunjukkan hasil bahwa sebagian besar responden menjawab "sangat setuju" untuk harapan pada aspek *assurance*, dengan nilai rata-rata sebesar 4,309. Nilai rata-rata yang diperoleh dari kinerja yang dirasakan adalah sebesar 3,934, yang berarti bahwa semua responden merasa "puas" dengan layanan yang diberikan. Terdapat selisih antara harapan dan kinerja sejumlah -0.375 yang memiliki artian bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Balai Diklat Industri Surabaya pada aspek *responsiveness* belum memuaskan harapan peserta diklat.

Empathy

Tabulasi pada tabel 11 menunjukkan hasil bahwa sebagian besar responden menjawab "sangat setuju" untuk harapan pada aspek *empathy*, dengan nilai rata-rata sebesar 4,273. Nilai rata-rata yang diperoleh dari kinerja yang dirasakan adalah sebesar 3,900, yang berarti bahwa semua responden "puas" dengan layanan yang diberikan. Terdapat selisih antara harapan dan kinerja sejumlah -0.373 yang memiliki artian bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Balai Diklat Industri Surabaya pada aspek *responsiveness* belum memenuhi harapan peserta diklat.

SERVQUAL

Tabel 12. Hasil Analisa SERVQUAL

SERVQUAL ANALYSIS																						
Expected (Harapan)					Perceived (Kinerja)					Expected (Harapan)					Perceived (Kinerja)							
Variable	N	Min	Max	Mean	Selisih (P-E)	Variable	N	Min	Max	Mean	Variable	N	Min	Max	Mean	Selisih (P-E)	Variable	N	Min	Max	Mean	
T1.1	130	3	5	4.631	-0.608	T2.1	130	2	5	4.023	A1.1	130	3	5	4.254	-0.362	A2.1	130	1	5	3.892	
T1.2	130	3	5	4.239	-0.300	T2.2	130	3	5	3.939	A1.2	130	3	5	4.308	-0.346	A2.2	130	2	5	3.962	
T1.3	130	3	5	4.323	-0.262	T2.3	130	3	5	4.062	A1.3	130	3	5	4.077	-0.231	A2.3	130	1	5	3.846	
T1.4	130	2	5	3.946	-0.200	T2.4	130	2	5	3.746	A1.4	130	3	5	4.185	-0.269	A2.4	130	2	5	3.915	
T1.5	130	3	5	4.677	-0.669	T2.5	130	2	5	4.008	A1.5	130	3	5	4.585	-0.608	A2.5	130	2	5	3.977	
T1.6	130	3	5	4.631	-0.577	T2.6	130	2	5	4.054	A1.6	130	3	5	4.385	-0.400	A2.6	130	2	5	3.985	
T1.7	130	3	5	4.685	-0.823	T2.7	130	2	5	3.862	A1.7	130	3	5	4.277	-0.408	A2.7	130	1	5	3.869	
T1.8	130	3	5	4.685	-0.708	T2.8	130	2	5	3.977	A1.8	130	3	5	4.400	-0.377	A2.8	130	1	5	4.023	
T1.9	130	3	5	4.523	-0.431	T2.9	130	2	5	4.092	Rata-rata Mean					4.309	Rata-rata Mean					3.934
T1.10	130	2	5	4.515	-0.385	T2.10	130	2	5	4.131	Nilai Assurance					-0.375						
Rata-rata Mean					4.523	Rata-rata Mean					3.981											
Nilai Tangible					-0.542																	
RL1.1	130	3	5	4.392	-0.392	RL2.1	130	2	5	4.000	E1.1	130	3	5	4.231	-0.377	E2.1	130	2	5	3.854	
RL1.2	130	3	5	4.331	-0.339	RL2.2	130	2	5	3.992	E1.2	130	3	5	4.215	-0.385	E2.2	130	1	5	3.831	
RL1.3	130	2	5	4.254	-0.323	RL2.3	130	1	5	3.931	E1.3	130	3	5	4.323	-0.369	E2.3	130	2	5	3.954	
RL1.4	130	3	5	4.131	-0.100	RL2.4	130	2	5	4.031	E1.4	130	3	5	4.323	-0.308	E2.4	130	3	5	4.015	
RL1.5	130	3	5	4.285	-0.223	RL2.5	130	2	5	4.062	E1.5	130	2	5	4.223	-0.292	E2.5	130	1	5	3.931	
RL1.6	130	3	5	4.300	-0.185	RL2.6	130	3	5	4.115	E1.6	130	2	5	4.239	-0.254	E2.6	130	2	5	3.985	
RL1.7	130	3	5	4.369	-0.300	RL2.7	130	2	5	4.069	E1.7	130	2	5	4.323	-0.462	E2.7	130	1	5	3.862	
RL1.8	130	3	5	4.308	-0.246	RL2.8	130	3	5	4.062	E1.8	130	3	5	4.362	-0.454	E2.8	130	2	5	3.908	
RL1.9	130	3	5	4.269	-0.246	RL2.9	130	1	5	4.023	E1.9	130	2	5	4.215	-0.454	E2.9	130	1	5	3.762	
RL1.10	130	3	5	4.362	0.000	RL2.10	130	2	43	4.362	Rata-rata Mean					4.273	Rata-rata Mean					3.900
Rata-rata Mean					4.300	Rata-rata Mean					4.065	Nilai Assurance					-0.373					
Nilai Reliable					-0.235																	
RS1.1	130	3	5	4.362	-0.531	RS2.1	130	2	5	3.831												
RS1.2	130	3	5	4.192	-0.331	RS2.2	130	1	5	3.862												
RS1.3	130	3	5	4.254	-0.477	RS2.3	130	1	5	3.777												
RS1.4	130	3	5	4.208	-0.300	RS2.4	130	1	5	3.908												
RS1.5	130	2	5	4.277	-0.323	RS2.5	130	2	5	3.954												
RS1.6	130	3	5	4.162	-0.315	RS2.6	130	1	5	3.846												
RS1.7	130	3	5	4.169	-0.377	RS2.7	130	1	5	3.792												
RS1.8	130	3	5	4.185	-0.185	RS2.8	130	2	5	4.000												
Rata-rata Mean					4.226	Rata-rata Mean					3.871											
Nilai Responsiveness					-0.355																	

Sumber: Perhitungan SPSS

IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS

Tabel 13. *Importance-Performance Analysis*

Aspek	Deskripsi	Kuadran
Tangible	Kenyamanan ruang kelas	Kuadran 1
Tangible	Kebersihan dan kerapihan ruang kelas	Kuadran 1
Tangible	Ketersediaan petunjuk dan informasi yang mudah dipahami	Kuadran 1
Tangible	Keberadaan ruang ibadah	Kuadran 1
Tangible	Prasarana yang mendukung proses belajar	Kuadran 1
Tangible	Media pembelajaran yang mendukung	Kuadran 1
Reliability	Ketepatan waktu jam belajar	Kuadran 1
Reliability	Kesesuaian jadwal kurikulum diklat	Kuadran 1
Reliability	Kemudahan proses pelayanan	Kuadran 1
Reliability	Kesesuaian pemberian ijazah / sertifikat	Kuadran 1
Assurance	Keamanan ruang belajar	Kuadran 1
Assurance	Kesopanan staff dalam memberikan pelayanan	Kuadran 1
Assurance	Keamanan terhadap peserta diklat dalam mengikuti kegiatan	Kuadran 1
Tangible	Kecukupan lokasi diklat terhadap jumlah peserta	Kuadran 2
Reliability	Kesesuaian kurikulum yang disampaikan tenaga pengajar	Kuadran 2
Reliability	Kejelasan dan kesesuaian persyaratan administrasi	Kuadran 2
Reliability	Kemudahan memahami prosedur pendaftaran	Kuadran 2
Reliability	Penjelasan aturan dan tata tertib	Kuadran 2
Reliability	Keberadaan media komunikasi untuk menyampaikan saran dan keluhan	Kuadran 2
Responsiveness	Kemampuan tenaga pengajar dalam menjawab pertanyaan	Kuadran 2
Assurance	Keberadaan tenaga pengajar saat jam belajar	Kuadran 2
Empathy	Informasi yang disampaikan harus mudah dimengerti	Kuadran 2
Empathy	Objektivitas tenaga pengajar dalam menyampaikan materi	Kuadran 2
Tangible	Representasi ruangan tenaga pengajar	Kuadran 3
Tangible	Kondisi area parkir lokasi diklat	Kuadran 3
Reliability	Kecepatan pelayanan staff balai diklat	Kuadran 3
Responsiveness	Kemudahan dalam menyampaikan keluhan	Kuadran 3
Responsiveness	Kesigapan staff dalam melayani kebutuhan peserta	Kuadran 3
Responsiveness	Akurasi staff dalam menyelesaikan masalah	Kuadran 3
Responsiveness	Akurasi tenaga pengajar dalam menyampaikan materi	Kuadran 3
Responsiveness	Kecepatan staff dalam menyelesaikan masalah	Kuadran 3
Responsiveness	Kemampuan staff dalam menjawab keluhan	Kuadran 3
Assurance	Keberadaan staff saat jam kerja	Kuadran 3
Assurance	Staff meneliti setiap dokumen	Kuadran 3
Assurance	Tenaga pengajar meneliti setiap tugas dan hasil ujian	Kuadran 3
Assurance	Kepercayaan terhadap staff dalam menanggapi keluhan	Kuadran 3
Empathy	Perhatian staff terhadap laporan peserta diklat	Kuadran 3
Empathy	Keberadaan staff untuk membantu setiap masalah	Kuadran 3
Empathy	Kejelasan informasi yang disampaikan	Kuadran 3
Empathy	Objektivitas staff dalam memberikan pelayanan	Kuadran 3
Empathy	Komunikasi yang baik antara staff dan peserta	Kuadran 3
Empathy	Kepahaman staff pada kebutuhan peserta	Kuadran 3
Tangible	Kebersihan sarana toilet	Kuadran 4
Responsiveness	Kemampuan staff dan tenaga pengajar dalam mengatasi keluhan	Kuadran 4
Empathy	Komunikasi yang baik antara tenaga pengajar dan peserta	Kuadran 4

Sumber: Perhitungan SPS

Importance Performance Analysis

Ada beberapa aspek yang ada dalam kuadran I, diantaranya adalah enam aspek *tangible*, empat aspek *reliability*, dan yang terakhir adalah tiga aspek *assurance*. Enam aspek *tangible* yang ada pada kuadran I berkaitan dengan kenyamanan ruang kelas, kebersihan dan kerapihan ruang kelas, ketersediaan petunjuk dan informasi yang mudah dipahami, keberadaan ruang ibadah, prasarana yang mendukung proses pembelajaran, dan media pembelajaran. Kemudian empat aspek *reliability* yang terdapat pada kuadran I terdiri atas ketepatan waktu belajar, kesesuaian jadwal kurikulum diklat, kemudahan proses layanan, dan kesesuaian pemberian ijazah atau sertifikat. Dan yang terakhir, tiga aspek *assurance* yang terdapat pada kuadran I berkaitan dengan keamanan ruang belajar, kesopanan staff dalam memberikan pelayanan, dan keamanan terhadap peserta diklat dalam mengikuti kegiatan. Keseluruhan item yang

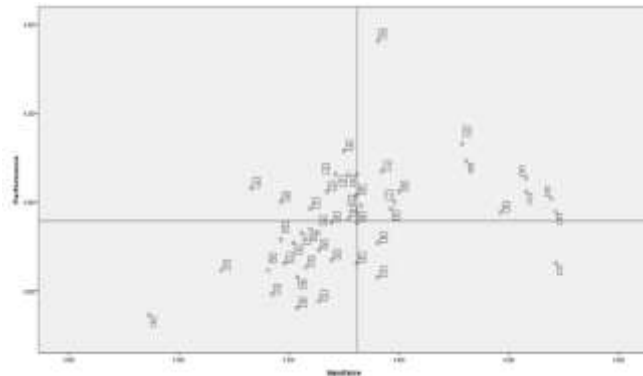
terdapat dalam kuadran I menunjukkan tingginya kinerja dan kepentingan, sehingga keseluruhan aspek yang ada dalam kuadran I tersebut muncul sebagai keunggulan kompetitif yang dimiliki organisasi.

Kuadran II terdiri atas satu aspek *tangible* mengenai kecukupan lokasi diklat terhadap jumlah peserta. Kemudian dalam kuadran II ini juga terdapat lima aspek *reliability* antara lain mengenai kesesuaian kurikulum yang disampaikan tenaga pengajar, kejelasan dan kesesuaian persyaratan administrasi, kemudahan memahami prosedur pendaftaran, penjelelasan aturan dan tata tertib, dan keberadaan media komunikasi untuk menyampaikan saran dan keluhan. Pada kuadran II juga terdapat satu aspek *responsiveness* mengenai kemampuan tenaga pengajar dalam menjawab pertanyaan. Lalu ada pula satu aspek *assurance* mengenai perihal keberadaan tenaga pengajar saat jam belajar. Aspek yang terakhir yang ada dalam kuadran II ini adalah dua aspek *empathy* mengenai informasi yang disampaikan harus mudah dimengerti dan objektivitas tenaga pengajar dalam menyampaikan materi. Keseluruhan item yang terdapat dalam kuadran II menunjukkan kinerja tinggi dengan tingkat kepentingan yang rendah yang memberikan informasi mengenai berlebihannya sumber daya yang dilakukan yang mana hal tersebut dapat dikerahkan di tempat lain.

Dalam kuadran III terdapat beberapa aspek dan item yang ada di dalamnya, di antaranya adalah dua aspek *tangible* yang berisi representasi ruangan tenaga pengajar dan kondisi area parkir lokasi diklat. Aspek berikutnya adalah aspek *reliability* dengan satu buah item yang ada mengenai kecepatan pelayanan staff balai diklat. Kemudian ada enam aspek *responsiveness* yang berkaitan dengan kemudahan dalam menyampaikan keluhan, kesigapan *staff* dalam melayani kebutuhan peserta, ketepatan *staff* dalam menyelesaikan masalah, ketepatan tenaga pengajar dalam menyampaikan materi, kecepatan *staff* dalam menjawab masalah dan kemampuan *staff* dalam menjawab keluhan. Aspek berikutnya yang ada dalam kuadran III adalah aspek *assurance* yang berisi enam item mengenai keberadaan *staff* saat jam kerja, ketelitian *staff* terhadap dokumen, ketelitian tenaga pengajar dalam meneliti tugas dan hasil ujian, dan kepercayaan terhadap *staff* dalam menanggapi keluhan. Dan yang terakhir adalah enam aspek *empathy* yang memiliki enam item dalam kuadran ini yang berkaitan dengan perhatian *staff* terhadap laporan peserta diklat, keberadaan *staff* untuk membantu setiap masalah, kejelasan informasi yang disampaikan, objektivitas *staff* dalam melayani, komunikasi antara *staff* dan peserta, serta kepehaman *staff* akan kebutuhan peserta. Kuadran III ini memiliki jumlah item sebanyak 13 buah yang terangkum dalam kelima aspek pengisi yang berarti menjadi yang terbanyak dibandingkan tiga kuadran lainnya. Aspek dalam Kuadran III merupakan aspek memiliki karakteristik kepentingan dan kinerja yang rendah, sehingga tidak dianggap sebagai hal yang diutamakan untuk peningkatan dan juga tidak memerlukan upaya tambahan. Meskipun demikian mustahil bahwa terjadi kemungkinan yang berkaitan dengan perubahan ekspektasi terkait dengan pelayanan Balai Diklat Industri Surabaya sehingga aspek dalam kuadran III juga harus mendapat perhatian perbaikan.

Kuadran yang terakhir adalah kuadran IV yang di dalamnya memiliki tiga aspek. Ketiga aspek tersebut antara lain aspek *tangible* mengenai kebersihan sarana toilet, aspek *responsiveness* mengenai kemampuan *staff* dan tenaga pengajar dalam mengatasi keluhan, serta aspek yang terakhir adalah aspek *empathy* mengenai komunikasi yang baik antara tenaga pengajar dan peserta. Kuadran IV sebagai kuadran terakhir mempunyai berbagai karakteristik kinerja yang rendah dengan tingkat kepentingan yang tinggi. Sehingga dinilai sebagai kelemahan yang utama bagi sebuah organisasi yang membutuhkan prioritas sesegera mungkin untuk dilakukan perbaikan. Perbaikan di kuadran IV dilakukan tidak lain untuk mengurangi ketidakpuasan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan menjadi meningkat atas pelayanan yang diberikan.

Penyebaran ke 45 aspek SERVQUAL dalam Diagram Performance-Importance dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Importance Performance Diagram

Sumber: Perhitungan SPSS

KESIMPULAN

Model SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh layanan yang diberikan Balai Diklat Industri Surabaya belum memenuhi harapan dari para peserta didik dengan urutan tertinggi dengan nilai rata-rata mean sebesar -0.542 mengenai aspek *tangible*. Berdasarkan *Importance-Performance Analysis* tindakan perbaikan harus dilakukan.

Hasil dari *Importance-Performance Analysis* menunjukkan bahwa aspek yang ada dalam kuadran I yang berkaitan dengan kenyamanan ruang kelas, kebersihan dan kerapihan ruang kelas, ketersediaan petunjuk dan informasi yang mudah dipahami, keberadaan ruang ibadah, prasarana yang mendukung proses pembelajaran, media pembelajaran, ketepatan waktu belajar, kesesuaian jadwal kurikulum diklat, kemudahan proses layanan, kesesuaian pemberian ijazah atau sertifikat, keamanan ruang belajar, kesopanan staff dalam memberikan pelayanan, dan keamanan terhadap peserta diklat dalam mengikuti kegiatan dianggap sebagai kepentingan dan kinerja tinggi, sehingga menunjukkan bahwa aspek ini merupakan keunggulan kompetitif yang dimiliki oleh Balai Diklat Industri Surabaya.

Kuadran IV pada *Importance-Performance Analysis* menunjukkan hasil mengenai beberapa aspek pelayanan yang mempunyai kinerja yang rendah namun mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi sehingga dapat dinilai sebagai kelemahan yang utama bagi organisasi dan harus menjadi sebuah prioritas untuk diadakan sebuah perbaikan sesegera mungkin untuk mengurangi ketidakpuasan pelanggan. Berkaitan dengan aspek yang termasuk dalam kuadran ini antara lain berkenaan dengan kebersihan sarana toilet, kemampuan staff dan tenaga pengajar dalam mengatasi keluhan, serta komunikasi yang baik antara tenaga pengajar dan peserta.

Daftar Pustaka

- (2018). Retrieved from Balai Diklat Industri Surabaya: <http://bdisurabaya.kemenperin.go.id/profil-bdi-surabaya/tentang-kami-bdi-surabaya/>
- Abaria, Yarmohammadian, & Estekic. (2011). Assessment of quality of education a non-governmental university via SERVQUAL model. *Procedia* 15.
- Ahmed, & Samreen. (2011). Assessing the service quality of some selected hospitals in Karachi based on the SERVQUAL model. *Pak. Bus. Rev.* 13 (2).
- Aktas, Aksu, & Cizel. (2007). Destination choice: an important-satisfaction analysis. *Qual. Quant.* 41(2).
- Amelia, L., Hidayanto, A. N., & Hapsari, I. C. (2011). Analysis of IS/IT Service Quality in the Higher Education with SERVQUAL: A Case Study of STMIK MDP Palembang. *IRSSM-2*.
- Arief. (2007). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Balai Diklat Industri Surabaya. (2018). Retrieved from <http://bdisurabaya.kemenperin.go.id>
- Buyukozkan, Cifci, & Guleryuz. (2011). Strategic analysis of healthcare service quality using fuzzy AHP methodology. *Exp. Syst. Appl.* 38.
- Chand. (2010). Measuring the service quality of Indian tourism destinations: an application of SERVQUAL model. *Int. J. Serv. Technol. Manag.* 13(3/4).
- Chen, & Chen. (2010). Disparities between demanded and services received in Taiwanese restaurants. *Glob. J. Bus. Res.* 4(1).
- Cooper, & Schindler. (2003). *Business Research Methods*. New York: McGraw-Hill Higher Education.
- Fathoni. (2009). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual. *Konferensi Nasional Sistem dan Informatika*.
- Gandhy, A. (2018). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DUNKIN DONUTS GADING SERPONG. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Given, & Lisa. (2008). *The Sage encyclopedia of qualitative research methods*. Los Angeles: Sage Publications.
- Huaiyuan, & Jie. (2008). The Study of Instrument of Servqual Applingin Chinese Higher Education.
- John, Yatim, & Mani. (2011). Measuring service quality of public dental health care facilities in Kelantan, Malaysia. *Public Health* 23(5).
- Kemenperin. (2015). *Rencana Strategis Kementerian Perindustrian*. Retrieved from Kementerian Perindustrian: <http://www.kemenperin.go.id/download/8436/rencana-strategis-kemenperin>
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi ke-13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, B. (2012). *Metodologi Penelitian*. Tangerang: Jelajah Nusa.
- Lee, Huang, Weng, Hsieh, & Wu. (2014). Identifying critical factors of patient safety culture—a case of a regional hospital in Taiwan. *Int. J. Innov. Manag. Technol.* 5(3).
- Lu, & Wu. (2010). Applying IPA in evaluating service quality requirements of passengers of Taiwan high speed rail. *J. Qual.* 17(1).
- Martilla, & James. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1).
- Martono, N. (2015). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: RayaGrafindo Persada.
- Mukhtar, Saeed, & Ata. (2013). Measuring service quality in public sector using SERVQUAL: a case of Measuring service quality in public sector using SERVQUAL: a case of Punjab dental hospital. *Res. Hum. Soc. Sci.* 3(22).

- Olimpia. (2012). The construction of importance-performance grid in tourist services research without the direct determination of the attributes importance. *Ann. Univ. Oradea Econ. Sci.* 1(1).
- Oliveira, O. J., & Ferrira, E. C. (2009). Adaptation and application of the Servqual scale in higher education. Florida: POMS 20th Annual Conference Orlando.
- Pansiri, & Mmereki. (2010). Using the SERVQUAL model to evaluate the impact of public service reforms in the provision of primary health care in Botswana. *J. Afr. Bus.* 11.
- Parasuraman. (1985). Problem and Strategies in Services in Strategies in Services Marketing. *Journal of Marketing, April*, 35-48.
- Ravichandran, Mani, Kumar, & Prabhakaran. (2010). Influence of service quality on customer satisfaction application of servqual model. *Int. J. Bus. Manag.* 5(4).
- Sarjono, & Natalia. (2014). SERVQUAL DALAM PELAYANAN KELAS PADA LABORATORIUM MANAJEMEN. *BINUS BUSINESS REVIEW Vol. 5 No. 1.*
- Shieh, Wu, & Huang. (2010). DEMATEL method in identifying key success factors of hospital service quality. *Knowl.-Based Syst.* 23.
- Sudaryono. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Tzeng, & Chang. (2011). Applying importance-performance analysis as a service quality measure in food service industry. *J. Technol. Manag. Innov.* 6(3).
- Winarno, H., & Absor, T. (2018). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA PT. MEDIA PURNA ENGINEERING. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*.
- Wu, & Hsieh. (2009). The development of a confidence interval-based importance-performance analysis by considering variability in analyzing service quality. *Expert Systems with Applications*, 36.
- Wu, & Hsieh. (2012). Using importance-performance analysis in orthopedic department to evaluate service quality. *Int. J. Manag. Decis. Mak.* 12(1).
- Wu, Shieh, & Pan. (2008). Applying importance-performance analysis to analyze service quality: a case of two coach companies. *J. Inf. Optim. Sci.* 29(6).
- Wu, Tang, & Shyu. (2010). A case of applying importance-performance analysis in identifying key success factors to develop marketing strategies. *Qual. Quant.* 44(6).
- Yamit. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Cetakan ke-5*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yin, S.-Y., Huang, K.-K., Shieh, J.-I., Liu, Y.-H., & Wu, H.-H. (2015). Telehealth services evaluation: a combination of SERVQUAL model and importance-performance analysis. *Springer Science+Business Media Dordrecht*.
- Yolanda, H., Rahmi, I., & Maiyastri. (2017). EVALUASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU (PATEN) DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL SIX SIGMA (STUDI KASUS DI KECAMATAN KURANJI, PADANG). *Jurnal Matematika UNAND Vol. VI No. 1.*