



Analisis Kualitas Pelayanan Sekolah SMAN 1 Berastagi terhadap Kepuasan Siswa dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Gopinda Surbakti^{1*}, Asima Manurung², Muhammad Romi Syahputra³, Mardiningsih⁴
^{1,2,3,4}Fakultas Matematika, Universitas Sumatera Utara, Indonesia

*Korespondensi penulis: gsubakti444@gmail.com

Abstract. *In improving the quality of service to provide satisfaction to students, SMAN 1 Berastagi needs efforts to meet student expectations, so that students get satisfaction with the services provided by SMAN 1 Berastagi. Student satisfaction with the quality of services received can be measured using Importance Performance Analysis (IPA). Physical evidence, dependability, responsiveness, assurance, and care are the five aspects of service quality that make up service quality, which is an important term for service consumers. Of the 20 attributes asked to students, there are 2 attributes that are in the A quadrant important and anticipated. Prioritizing improvements in this dimension needs to be done. Factors included in quadrant A include ease of access to school services and ease of contact for educators.*

Keywords: *Quality Service, Importance Performance Analysis (IPA), Student Satisfaction.*

Abstrak. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada siswa, pihak SMAN 1 Berastagi memerlukan usaha untuk memenuhi harapan siswa, sehingga siswa memperoleh kepuasan atas pelayanan yang diberikan SMAN 1 Berastagi. Kepuasan siswa terhadap kualitas layanan yang diterima dapat diukur dengan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA). Bukti fisik, ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian merupakan lima aspek kualitas layanan yang membentuk kualitas layanan, yang merupakan istilah penting bagi konsumen layanan. Dari 20 atribut yang ditanyakan pada siswa terdapat 2 atribut yang berada di kuadran A penting dan diantisipasi. Memprioritaskan perbaikan pada dimensi ini perlu dilakukan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran A mencakup kemudahan memperoleh pelayanan sekolah dan kemudahan tenaga pendidik untuk dihubungi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis* (IPA), Kepuasan Siswa.

1. LATAR BELAKANG

Sebagai kelanjutan dari SMP, MTs, atau bentuk lain yang sejenis, Sekolah Menengah Atas (SMA) menyelenggarakan pendidikan umum setingkat sekolah menengah (pasal 1 angka 11 RPP DIKDASMEN). Tanggung jawab dan tujuan khusus diberikan kepada siswa berdasarkan statusnya sebagai sekolah menengah.

Sekolah mengutamakan kebutuhan penggunaannya dalam memberikan layanan, memastikan mereka memiliki akses ke infrastruktur dan sumber daya yang mereka perlukan. Kemampuan sekolah untuk memberikan layanan yang cepat, akurat, dan teliti bergantung pada infrastruktur yang lengkap dan operasional, serta manajer, karyawan, dan pelaksana yang berpendidikan dan bertanggung jawab.

Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa di Sekolah SMAN 1 Berastagi dapat dipahami lebih lanjut dengan kajian lebih lanjut menggunakan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA). Untuk memastikan bahwa layanan memuaskan bagi siswa dan

tujuan pembelajaran tercapai, penelitian ini penting. Responsiveness, Confidence/Assurance, Empathy, dan Tangible merupakan ciri-ciri yang mempengaruhi model penelitian ini (J. Supranto, 2001). Dengan menggunakan teknik ini, kita dapat mengamati seberapa senang siswa terhadap layanan yang mereka dapatkan, serta harapan mereka. Informasi ini dapat membantu kami menentukan layanan mana yang dapat ditingkatkan atau dikurangi untuk membuat siswa senang.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis Analisis Kualitas Pelayanan Sekolah SMAN 1 Berastagi terhadap Kepuasan Siswa dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode seperti survei, wawancara langsung, dan observasi, merupakan data yang diandalkan dalam penelitian ini. Lokasi penelitian dilaksanakan di SMA Negeri 1 Berastagi yang terletak di Jamin Ginting No 1 2, Berastagi, Kabupaten Karo, Sumatra Utara. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data primer, yang mencakup informasi yang dikumpulkan dari orang-orang yang melakukan.

Penelitian ini menggunakan Rumus Slovin, dengan tingkat signifikansi 5%, digunakan sebagai pengambilan sampel dalam penyelidikan ini. Slovin digunakan untuk mengumpulkan jumlah balasan menjadi 95. Teknik pengumpulan data menggunakan studi literatur, kuesioner dan wawancara. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reabilitas, menggunakan perangkat lunak SPSS, dan Teknik Signifikansi Performance Analysis (IPA).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskripsi Variabel

Berikut adalah hasil analisis deskripsi frekuensi yang diterapkan pada data yang berasal dari jawaban responden terhadap setiap pertanyaan setelah dilakukan analisis deskripsi variabel untuk mengetahui pendapat masing-masing responden terhadap masing-masing indikator:

Deskripsi *Tangible* (Bukti Fisik)

Hasil dari evaluasi responden terhadap setiap aspek yang ditanyakan untuk mengevaluasi seberapa puas pengguna fasilitas yang terkait menggunakan bukti fisik yang dapat dilihat dengan cara berikut ketika mendefinisikan dimensi nyata:

a. Kebersihan Ruangan Kelas Dan Lingkungan Sekolah

Tabel 1, menunjukkan temuan kepuasan dan penilaian signifikansi yang diberikan oleh 95 responden terhadap kebersihan kelas dan lingkungan sekolah.

Tabel 1. Penilaian Responden Terhadap Kebersihan Ruangan Kelas dan Lingkungan Sekolah

Kenyataan	Jumlah	Persentase	Harapan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	5	5.26%	Sangat Tidak Penting	0	0,00%
Kurang Puas	19	20.00%	Kurang Penting	2	2,11%
Cukup Puas	27	28.42%	Cukup Penting	24	25,26%
Puas	32	33.68%	Penting	19	20,00%
Sangat Puas	12	12.63%	Sangat Penting	50	52,63%
Jumlah	95	100%	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer, 2024.

Berdasarkan tabel 1, sebagian besar persepsi pelayanan (33,68%) menyatakan puas terhadap kebersihan kelas dan lingkungan sekolah. Pada saat yang sama, 52,63 persen siswa yang disurvei menilai kebersihan kelas menjaga kebersihan lingkungan sekolah merupakan aspek yang sangat penting untuk menjadi perhatian dari pihak sekolah.

b. Kondisi Ruangan Kelas

Tabel berikut menampilkan hasil penilaian kepuasan 95 responden dan derajat relevansi atribut kondisi kelas:

Tabel 2. Penilaian Responden Terhadap Kondisi Ruangan Kelas

Kenyataan	Jumlah	Persentase	Harapan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	2	2,11%	Sangat Tidak Penting	0	0,00%
Kurang Puas	6	6,32%	Kurang Penting	1	1,05%
Cukup Puas	34	35,79%	Cukup Penting	17	17,89%
Puas	39	41,05%	Penting	37	38,95%
Sangat Puas	14	14,74%	Sangat Penting	40	42,11%
Jumlah	95	100%	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer, 2024.

Tabel 2 menunjukkan bahwa 41,05 persen persepsi pelayanan merasa puas dengan kondisi kelas. Sebaliknya, 42,11 persen siswa menyatakan kondisi kelas sangat penting.

c. Akses Internet Yang Baik

Tabel berikut menampilkan hasil penilaian kepuasan dan signifikansi yang diberikan oleh 95 responden terhadap karakteristik akses internet yang memadai sebagai berikut:

Tabel 3. Penilaian Responden Terhadap Akses Internet Yang Baik

Kenyataan	Jumlah	Persentase	Harapan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	5	5,26%	Sangat Tidak Penting	0	0,00%
Kurang Puas	18	18,95%	Kurang Penting	1	1,05%
Cukup Puas	34	35,79%	Cukup Penting	15	15,79%
Puas	24	25,26%	Penting	41	43,16%
Sangat Puas	14	14,74%	Sangat Penting	38	40,00%
Jumlah	95	100%	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer, 2024

Tabel 3 menunjukkan bahwa 35,79 persen yang berpendapat terhadap layanan merasa cukup puas dengan koneksi internet. Konektivitas internet yang baik juga dianggap penting oleh 43,16 persen responden.

d. Kualitas Peralatan Ekstrakurikuler Yang Baik

Tabel 4 menampilkan temuan penilaian kepuasan dan signifikansi yang diberikan oleh 95 peserta mengenai kualitas peralatan ekstrakurikuler berkualitas berikut ini:

Tabel 4. Penilaian Responden Terhadap Kualitas Peralatan Ekstrakurikuler Yang Baik

Kenyataan	Jumlah	Persentase	Harapan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	2	2,11%	Sangat Tidak Penting	0	0,00%
Kurang Puas	20	21,05%	Kurang Penting	2	2,11%
Cukup Puas	34	35,79%	Cukup Penting	25	26,32%
Puas	27	28,42%	Penting	43	45,26%
Sangat Puas	12	12,63%	Sangat Penting	25	26,32%
Jumlah	95	100%	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer, 2024

Tabel 4 menunjukkan bahwa 35,79 persen persepsi pelayanan merasa puas dengan kualitas peralatan ekstrakurikuler yang baik. Pada saat yang sama, 45,26 persen responden mengatakan pentingnya memiliki peralatan berkualitas tinggi untuk kegiatan ekstrakurikuler.

e. Lapangan Serta Peralatan Yang Mendukung Kegiatan Olahraga

Tabel ini menampilkan hasil penilaian kepuasan dan signifikansi yang diberikan oleh 95 responden mengenai fitur lapangan dan peralatan pendukung kegiatan olahraga.

Tabel 5. Penilaian Responden Terhadap Lapangan Serta Peralatan Yang Mendukung Kegiatan Olahraga

Kenyataan	Jumlah	Persentase	Harapan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	4	4,21%	Sangat Tidak Penting	0	0,00%
Kurang Puas	15	15,79%	Kurang Penting	2	2,11%
Cukup Puas	36	37,89%	Cukup Penting	17	17,89%
Puas	30	31,58%	Penting	49	51,58%
Sangat Puas	10	10,53%	Sangat Penting	27	28,42%
Jumlah	95	100%	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer, 2024.

Tabel 5 menunjukkan bahwa sebanyak 37,89% persepsi pelayanan cukup puas terhadap lapangan dan peralatan pendukung olahraga. Pentingnya lapangan dan peralatan pendukung olahraga juga disoroti oleh 51,58 persen responden.

Deskripsi *Reliability* (Kehandalan)

Berikut penjelasan dimensi keandalan berdasarkan temuan pertanyaan survei yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna fasilitas terhadap faktor-faktor tersebut:

a. Guru Memberikan Materi Dengan Jelas

Tabel berikut menampilkan hasil penilaian kepuasan dan tingkat signifikansi kualitas guru berikut ini berdasarkan 95 responden yang mengikuti penelitian:

Tabel 6. Penilaian Guru Memberikan Materi Dengan Jelas

Kenyataan	Jumlah	Persentase	Harapan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	4	4,21%	Sangat Tidak Penting	0	0,00%
Kurang Puas	8	8,42%	Kurang Penting	2	2,11%
Cukup Puas	19	20,00%	Cukup Penting	17	17,89%
Puas	42	44,21%	Penting	41	43,16%
Sangat Puas	22	23,16%	Sangat Penting	35	36,84%
Jumlah	95	100%	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer, 2024.

Hampir setengah dari tayangan layanan (44,21%) merasa puas dengan kejelasan guru dalam menyajikan materi pelajaran (tabel 6). Sebaliknya, 43,16 persen siswa menganggap penting jika guru menjelaskan sesuatu dengan jelas.

b. Ketersediaan Tata Tertib Sekolah

Hasil penilaian kepuasan dan tingkat signifikansi aspek ketersediaan peraturan sekolah dari 95 responden:

Tabel 7. Penilaian Responden Terhadap Ketersediaan Tata Tertib Sekolah

Kenyataan	Jumlah	Persentase	Harapan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	4	4,21%	Sangat Tidak Penting	0	0,00%
Kurang Puas	14	14,74%	Kurang Penting	1	1,05%
Cukup Puas	28	29,47%	Cukup Penting	19	20,00%
Puas	38	40,00%	Penting	52	54,74%
Sangat Puas	11	11,58%	Sangat Penting	23	24,21%
Jumlah	95	100%	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer, 2024.

Tabel 7 menunjukkan bahwa pada persepsi pelayanan, ketersediaan peraturan sekolah dinilai memuaskan oleh 40,00% responden. Ketersediaan peraturan sekolah juga dinilai penting oleh 54,74 persen responden.

c. Keberadaan Petugas Kebersihan Sekolah

Hasil penilaian tingkat kepuasan dan signifikansi terhadap keberadaan petugas kebersihan sekolah dikumpulkan dari 95 responden yang diselidiki dan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 8. Penilaian Responden Terhadap Keberadaan Petugas Kebersihan Sekolah

Kenyataan	Jumlah	Persentase	Harapan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0,00%	Sangat Tidak Penting	0	0,00%
Kurang Puas	10	10,53%	Kurang Penting	2	2,11%
Cukup Puas	22	23,16%	Cukup Penting	11	11,58%
Puas	45	47,37%	Penting	40	42,11%
Sangat Puas	18	18,95%	Sangat Penting	42	44,21%
Jumlah	95	100%	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer, 2024.

Dari tabel 8, sekitar hampir setengah dari persepsi layanan merasa puas dengan manfaat keberadaan staf pembersih sekolah. Sementara itu, 44,21 persen peserta survei menilai kehadiran petugas kebersihan sekolah sangat penting.

d. Tingkat Keamanan Lingkungan Sekolah

Tabel berikut menampilkan temuan penilaian tingkat kepuasan dan signifikansi terhadap karakteristik tingkat keselamatan lingkungan sekolah yang dikumpulkan dari 95 responden yang diteliti:

Tabel 9. Penilaian Responden Terhadap Tingkat Keamanan Lingkungan Sekolah

Kenyataan	Jumlah	Persentase	Harapan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	1	1,05%	Sangat Tidak Penting	0	0,00%
Kurang Puas	11	11,58%	Kurang Penting	0	0,00%
Cukup Puas	16	16,84%	Cukup Penting	2	2,11%
Puas	45	47,37%	Penting	27	28,42%
Sangat Puas	22	23,16%	Sangat Penting	66	69,47%
Jumlah	95	100%	Jumlah	95	100%

Sumber: Data yang diolah, 2024.

Dengan skor 4,18, terlihat 47,37 persen persepsi pelayanan puas terhadap keselamatan sekolah. Pada saat yang sama, hampir tiga perempat dari mereka yang mengikuti survei menilai keselamatan sekolah mereka sebagai hal yang sangat penting.

e. Pelaksanaan Waktu Belajar Di Sekolah Sesuai Dengan Ketentuan

Hasil kepuasan dan signifikansi kualitas pelaksanaan waktu belajar di sekolah diperoleh dari 95 responden sesuai persyaratan pada tabel berikut:

Tabel 10. Penilaian Responden Terhadap Pelaksanaan Waktu Belajar Di Sekolah Sesuai Dengan Ketentuan

Kenyataan	Jumlah	Persentase	Harapan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0,00%	Sangat Tidak Penting	0	0,00%
Kurang Puas	7	7,37%	Kurang Penting	1	1,05%
Cukup Puas	19	20,00%	Cukup Penting	8	8,42%
Puas	45	47,37%	Penting	26	27,37%
Sangat Puas	25	25,26%	Sangat Penting	60	63,16%
Jumlah	95	100%	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer, 2024.

Tabel 10 menunjukkan 47,37 persen persepsi pelayanan puas dengan adanya pelaksanaan waktu belajar sekolah sesuai aturan. Pelaksanaan waktu pembelajaran di sekolah yang sesuai dengan ketentuan dinilai sangat penting oleh sebanyak 63,16 persen responden.

f. Ketersediaan Alat Pendukung Pembelajaran (LCD, Speaker, dll)

Hasil penilaian kepuasan dan tingkat signifikansi kualitas alat penunjang pembelajaran yang tersedia dilakukan terhadap 95 responden dan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 11. Penilaian Responden Terhadap Ketersediaan Alat Pendukung Pembelajaran

Kenyataan	Jumlah	Persentase	Harapan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	5	5,26%	Sangat Tidak Penting	0	0,00%
Kurang Puas	26	27,37%	Kurang Penting	0	0,00%
Cukup Puas	23	24,21%	Cukup Penting	21	22,11%
Puas	28	29,47%	Penting	54	56,84%
Sangat Puas	13	13,68%	Sangat Penting	20	21,05%
Jumlah	95	100%	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer, 2024.

Ketersediaan alat bantu belajar dinilai memiliki karakteristik positif sebesar 29,47% persepsi layanan seperti terlihat pada tabel 11. Pada saat yang sama, 56,84 persen peserta survei menilai aksesibilitas sumber bantuan pembelajaran memiliki kualitas yang di anggap penting.

Deskripsi *Responsiveness* (DayaTanggap)

Hasil evaluasi responden terhadap setiap pertanyaan yang digunakan untuk menilai kepuasan pengguna fasilitas yang merupakan aspek daya tanggap dapat ditunjukkan sebagai berikut:

a. Keramahan Tenaga Pendidik

Tabel 12 menunjukkan hasil penilaian kepuasan dan signifikansi yang diberikan oleh 95 responden tentang fitur ramah asisten laboratorium.

Tabel 12. Penilaian Responden Terhadap Keramahan Tenaga Pendidik

Kenyataan	Jumlah	Persentase	Harapan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0,00%	Sangat Tidak Penting	0	0,00%
Kurang Puas	4	4,21%	Kurang Penting	0	0,00%
Cukup Puas	26	27,37%	Cukup Penting	14	14,74%
Puas	47	49,47%	Penting	36	37,89%
Sangat Puas	18	18,95%	Sangat Penting	45	47,37%
Jumlah	95	100%	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer, 2024.

Berdasarkan tabel 12, sekitar hampir setengah dari persepsi pelayanan merasa puas dengan sikap membantu dan ramahnya tenaga pendidik. Kebaikan tenaga pengajar dinilai sangat penting oleh 47,37 persen responden.

b. Tanggung Jawab Tenaga Pendidik

Tabel berikut menampilkan temuan penilaian kepuasan dan tingkat signifikansi aspek tanggung jawab tenaga pengajar berdasarkan 95 responden yang diteliti:

Tabel 13. Penilaian Responden Terhadap Tanggung Jawab Tenaga Pendidik

Kenyataan	Jumlah	Persentase	Harapan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0,00%	Sangat Tidak Penting	0	0,00%
Kurang Puas	2	2,11%	Kurang Penting	0	0,00%
Cukup Puas	31	32,63%	Cukup Penting	19	20,00%
Puas	44	46,32%	Penting	33	34,74%
Sangat Puas	18	18,95%	Sangat Penting	43	45,26%
Jumlah	95	100%	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer, 2024.

Tabel 13 menunjukkan bahwa 46,32 persen persepsi pelayanan puas terhadap tanggung jawab tenaga pendidik. Pada saat yang sama, 45,26 persen peserta survei mengatakan sangat penting.

c. Kemudahan Dalam Memperoleh Pelayanan Sekolah

Tabel berikut menampilkan temuan penilaian kepuasan dan tingkat signifikansi terhadap aspek kemudahan akses siswa terhadap layanan yang dilakukan oleh 95 responden yang menjadi bagian penelitian:

Tabel 14. Penilaian Responden Terhadap Kemudahan Siswa Dalam Memperoleh Pelayanan Sekolah

Harapan	Jumlah	Persentase	Kenyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	2	2,11%	Sangat Tidak Penting	0	0,00%
Kurang Puas	13	13,68%	Kurang Penting	0	0,00%
Cukup Puas	28	29,47%	Cukup Penting	21	22,11%
Puas	37	38,95%	Penting	25	26,32%
Sangat Puas	15	15,79%	Sangat Penting	49	51,58%
Jumlah	95	100%	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer, 2024.

Tabel 14 menunjukkan bahwa ketika ditanya tentang karakteristik mudahnya siswa mendapatkan layanan, 38,95% persepsi layanannya merasa puas. Pada saat yang sama, 51,58 persen peserta survei mengatakan sangat pentingnya memberikan penghargaan atas kemudahan akses siswa terhadap sumber daya.

Deskripsi Assurance (Jaminan)

Poin penting dari dimensi jaminan yang terlihat dari hasil pertanyaan survei digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna fasilitas terhadap dimensi tersebut:

a. Tersedianya Tenaga Pengajar Yang Profesional

Tabel hasil kepuasan dan tingkat signifikansi kualitas ketersediaan tenaga pendidik profesional diperoleh dari 95 responden dan disajikan sebagai berikut:

Tabel 15. Penilaian Responden Terhadap Tersedianya Tenaga Pengajar Yang Profesional

Kenyataan	Jumlah	Persentase	Harapan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0,00%	Sangat Tidak Penting	0	0,00%
Kurang Puas	6	4,21%	Kurang Penting	0	0,00%
Cukup Puas	27	28,42%	Cukup Penting	16	16,84%
Puas	33	34,74%	Penting	32	33,68%
Sangat Puas	29	30,53%	Sangat Penting	47	49,47%
Jumlah	95	100%	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer, 2024.

Ketersediaan tenaga pendidik profesional dinilai memuaskan sebesar 34,74% persepsi pelayanan sebagaimana terlihat pada tabel 16. Di sisi lain, hampir separuh peserta survei menilai ketersediaan pendidik yang berkualitas merupakan kualitas yang sangat penting.

b. Keberadaan Tenaga Pendidik

Berikut tabel hasil kepuasan dan tingkat signifikansi sifat-sifat tenaga pengajar yang dinilai oleh 95 responden:

Tabel 16. Penilaian Responden Terhadap Keberadaan Tenaga Pendidik

Kenyataan	Jumlah	Persentase	Harapan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0,00%	Sangat Tidak Penting	0	0,00%
Kurang Puas	0	0,00%	Kurang Penting	0	0,00%
Cukup Puas	24	25,26%	Cukup Penting	7	7,37%
Puas	42	44,21%	Penting	36	37,89%
Sangat Puas	29	30,53%	Sangat Penting	52	54,74%
Jumlah	95	100%	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer, 2024.

Kehadiran tenaga pengajar dinilai memuaskan sebesar 44,21% persepsi pelayanan sesuai tabel 16. Sementara itu, 54,74 persen peserta survei mengatakan bahwa memiliki guru sebagai staf sangatlah penting.

c. Pemeliharaan Bangunan Sekolah

Berikut tabel hasil penilaian kepuasan dan signifikansi yang diberikan oleh 95 responden terhadap atribut pemeliharaan gedung sekolah:

Tabel 17. Penilaian Responden Terhadap Pemeliharaan Bangunan Sekolah

Kenyataan	Jumlah	Persentase	Harapan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0,00%	Sangat Tidak Penting	0	0,00%
Kurang Puas	5	5,26%	Kurang Penting	0	0,00%
Cukup Puas	20	21,05%	Cukup Penting	18	18,95%
Puas	48	50,53%	Penting	32	33,68%
Sangat Puas	22	23,16%	Sangat Penting	45	47,37%
Jumlah	95	100%	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer, 2024.

Fitur pemeliharaan fasilitas sekolah dinilai memuaskan dengan persepsi pelayanan sebesar 50,53 persen, seperti terlihat pada tabel 18. Pada saat yang sama, hampir separuh peserta survei menilai fitur pemeliharaan gedung sekolah sebagai hal yang sangat penting.

Deskripsi *Empaty* (Kepedulian)

Berikut penjelasan dimensi empati (kepedulian) berdasarkan temuan pertanyaan yang digunakan untuk mengukur kebahagiaan pengguna fasilitas terkait dimensi tersebut, seperti yang disampaikan responden:

a. Sikap Dan Perilaku Tenaga Pendidik Sangat Baik

Tabel berikut menunjukkan bahwa dari 95 responden, temuan mengenai kepuasan dan signifikansi sifat sikap dan perilaku staf pengajar adalah sangat baik:

Tabel 18. Penilaian Responden Terhadap Sikap Dan Perilaku Tenaga Pendidik Sangat Baik

Kenyataan	Jumlah	Persentase	Harapan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0,00%	Sangat Tidak Penting	0	0,00%
Kurang Puas	5	6,32%	Kurang Penting	0	0,00%
Cukup Puas	25	26,32%	Cukup Penting	13	13,68%
Puas	45	47,37%	Penting	43	45,26%
Sangat Puas	19	20,00%	Sangat Penting	39	41,05%
Jumlah	95	100%	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer, 2024.

Tabel 18 menunjukkan bahwa 47,37 persen persepsi pelayanan menilai puas terhadap sikap dan perilaku staf pengajar . Pentingnya sikap dan perilaku unggul tenaga pengajar ditekankan oleh 45,26 persen responden.

b. Keramahan Guru Bimbingan Dan Konseling

Mengenai Dialog Tabel berikut menampilkan temuan penilaian kepuasan dan tingkat signifikansi ciri-ciri keramahan guru dan nasehat konseling yang diperoleh dari 95 responden yang diteliti:

Tabel 19. Penilaian Responden Terhadap Keramahan Guru Dan Bimbingan Konseling

Kenyataan	Jumlah	Persentase	Harapan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	7	7.37%	Sangat Tidak Penting	0	0,00%
Kurang Puas	4	4.21%	Kurang Penting	0	0,00%
Cukup Puas	19	20.00%	Cukup Penting	13	13,68%
Puas	39	41.05%	Penting	40	42,11%
Sangat Puas	26	27.37%	Sangat Penting	42	44,21%
Jumlah	95	100%	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer, 2024.

Tabel 19 menunjukkan bahwa di antara persepsi layanan, 41,05 persen merasa puas terhadap kualitas bantuan konselor dan keramahan instruktur. Keramahan guru dan nasihat konseling dinilai sangat penting oleh 44,21 persen responden.

c. Kemudahan Tenaga Pendidik Untuk Dihubungi

Tabel ini menampilkan hasil penilaian kepuasan dan signifikansi yang diberikan oleh 95 responden terhadap aspek kemudahan menghubungi tenaga kependidikan.

Tabel 20. Penilaian Responden Terhadap Kemudahan Tenaga

Pendidik Untuk Dihubungi

Kenyataan	Jumlah	Persentase	Harapan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	30	31,58%	Sangat Tidak Penting	2	2,11%
Kurang Puas	5	5,26%	Kurang Penting	0	0,00%
Cukup Puas	13	13,68%	Cukup Penting	8	8,42%
Puas	28	29,47%	Penting	21	22,11%
Sangat Puas	19	20,00%	Sangat Penting	64	67,37%
Jumlah	95	100%	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer, 2024.

Tabel 20 menunjukkan bahwa untuk karakteristik staf betapa mudahnya menghubungi tenaga kependidikan, terdapat 31,58% persepsi pelayanan sangat tidak puas. Pada saat yang sama, 67,37 persen peserta survei mengatakan bahwa kemampuan menghubungi personel sekolah dengan cepat dan mudah sangatlah penting.

Analisis Tingkat Kepentingan Kinerja dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Persoalan seberapa puas siswa SMA Negeri 1 Berastagi terhadap kinerja sekolah dikaji dengan menggunakan pendekatan saintifik. Evaluasi kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan akan dihasilkan berdasarkan hasil evaluasi kinerja dan temuan penilaian tingkat signifikansi. Dalam analisis kuadran, kuadran pertama mewakili prioritas tertinggi, kuadran kedua mewakili prioritas terendah, dan kuadran ketiga mewakili kasus paling ekstrim.

Derajat kesesuaian ditentukan dengan membandingkan skor kepentingan dengan skor kinerja pelaksana. Faktor-faktor yang mempengaruhi kebahagiaan akan diprioritaskan berdasarkan tingkat kesesuaiannya. Huruf X dan Y melambangkan kedua variabel dalam penelitian ini. X mewakili tingkat minat siswa dan Y mewakili tingkat kinerja yang dapat memberikan mereka kesenangan.

Setelah itu, kita akan menempatkan skor tingkat implementasi pada sumbu X dan skor tingkat kepentingan pada sumbu Y. Pada diagram kartesius, keempat garis membentuk persegi panjang, dengan dua garis yang mengelilingi persegi panjang tersebut dan berpotongan tegak lurus di titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}) . Di sini, dan Y mewakili skor signifikansi rata-rata.

Berikut pemeriksaan dan penjelasan seberapa baik kinerja dan relevansi masing-masing atribut diselaraskan menurut persamaan (2.6).

1) Kebersihan Ruang Kelas Dan Lingkungan Sekolah

Sekolah mempunyai tanggung jawab untuk menjaga lingkungan belajar yang bersih, termasuk memastikan bahwa ruang kelas dan area umum bersih. Agar pembelajaran menjadi lebih nyaman, hal ini dilakukan.

$$Tk_1 = \frac{\sum X_1}{\sum Y_1} \times 100\%$$

$$Tk_1 = \frac{312}{402} \times 100\%$$

$$Tk_1 = 77.61\%$$

2) Kondisi Ruang Kelas

Ruang kelas yang dipelihara dengan baik dan mematuhi standar umum diyakini akan memberikan lingkungan belajar terbaik.

$$Tk_2 = \frac{\sum X_2}{\sum Y_2} \times 100\%$$

$$Tk_2 = \frac{342}{401} \times 100\%$$

$$Tk_2 = 85,29\%$$

3) Akses Internet Yang Baik

Dengan konektivitas internet yang andal, siswa dapat mengakses materi tambahan yang meningkatkan pembelajaran mereka.

$$Tk_3 = \frac{\sum X_3}{\sum Y_3} \times 100\%$$

$$Tk_3 = \frac{309}{401} \times 100\%$$

$$Tk_3 = 77,06\%$$

4) Kualitas Peralatan Penunjang Pembelajaran Yang Baik

Peralatan penunjang pembelajaran yang berkualitas tinggi lebih tahan lama dan efektif dalam fungsinya. Pembelajaran dapat berjalan tanpa hambatan bila peralatan berkualitas tinggi digunakan.

$$Tk_4 = \frac{\sum X_4}{\sum Y_4} \times 100\%$$

$$Tk_4 = \frac{312}{376} \times 100\%$$

$$Tk_4 = 82,98\%$$

5) Lapangan Serta Peralatan Yang Mendukung Kegiatan Olahraga

Lapangan serta peralatan yang mendukung kegiatan olahraga akan menciptakan jasmani lebih sehat dan akan menunjang prestasi siswa.

$$Tk_5 = \frac{\sum X_5}{\sum Y_5} \times 100\%$$

$$Tk_5 = \frac{312}{386} \times 100\%$$

$$Tk_5 = 80,83\%$$

6) Guru Memberikan Materi Dengan Jelas

Guru memberikan materi dengan jelas adalah pendukung proses belajar dan mengajar agar lebih efisien.

$$Tk_6 = \frac{\sum X_6}{\sum Y_6} \times 100\%$$

$$Tk_6 = \frac{355}{394} \times 100\%$$

$$Tk_6 = 90,10\%$$

7) Ketersediaan Tata Tertib Sekolah

Memiliki peraturan dan ketentuan yang jelas yang dipasang di sekolah membantu menjaga suasana belajar yang lebih damai.

$$Tk_7 = \frac{\sum X_7}{\sum Y_7} \times 100\%$$

$$Tk_7 = \frac{323}{382} \times 100\%$$

$$Tk_7 = 84,55\%$$

8) Keberadaan Petugas Kebersihan Sekolah

Memiliki staf pembersih sekolah sangat penting untuk menjaga lingkungan belajar yang rapi dan menyenangkan. Dengan cara ini, mereka dapat belajar di lingkungan yang kondusif bagi kenyamanan mereka.

$$Tk_8 = \frac{\sum X_8}{\sum Y_8} \times 100\%$$

$$Tk_8 = \frac{356}{407} \times 100\%$$

$$Tk_8 = 87,47\%$$

9) Tingkat Keamanan Lingkungan Sekolah

Menjamin rasa aman merupakan kebutuhan penting bagi semua individu, termasuk anak-anak, dalam lingkungan pendidikan modern saat ini.

$$Tk_9 = \frac{\sum X_9}{\sum Y_9} \times 100\%$$

$$Tk_9 = \frac{361}{444} \times 100\%$$

$$Tk_9 = 81.31$$

10) Pelaksanaan Waktu Belajar Di Sekolah Sesuai Dengan Ketentuan

Menetapkan waktu belajar yang ditentukan di sekolah sesuai dengan peraturan sangat penting untuk menumbuhkan budaya ketepatan waktu.

$$Tk_{10} = \frac{\sum X_{10}}{\sum Y_{10}} \times 100\%$$

$$Tk_{10} = \frac{371}{430} \times 100\%$$

$$Tk_{10} = 86.28\%$$

11) Ketersediaan Alat Pendukung Pembelajaran (LCD, Speaker, dll)

Siswa memiliki hak pilihan yang lebih besar atas pembelajaran mereka sendiri dan pemahaman yang lebih baik tentang kerangka konseptual materi pelajaran berkat teknologi bantuan pembelajaran.

$$Tk_{11} = \frac{\sum X_{11}}{\sum Y_{11}} \times 100\%$$

$$Tk_{11} = \frac{303}{479} \times 100\%$$

$$Tk_{11} = 79,95\%$$

12) Keramahan Tenaga Pendidik

Bersikap mudah didekati dan bersedia memberikan bantuan kepada anak-anak sangat penting untuk memberikan layanan berkualitas tinggi.

$$Tk_{12} = \frac{\sum X_{12}}{\sum Y_{12}} \times 100\%$$

$$Tk_{12} = \frac{364}{411} \times 100\%$$

$$Tk_{12} = 88,56\%$$

13) Tanggung Jawab Tenaga Pendidik

Tanggung jawab tenaga pendidik di butuhkan agar dapat terlaksananya proses belajar dan mengajar yang baik

$$Tk_{13} = \frac{\sum X_{13}}{\sum Y_{13}} \times 100\%$$

$$Tk_{13} = \frac{363}{404} \times 100\%$$

$$Tk_{13} = 89,85\%$$

14) Kemudahan Memperoleh Pelayanan Sekolah

Siswa akan dapat memfasilitasi pembelajaran mereka sendiri dengan memanfaatkan layanan yang tersedia bagi mereka.

$$Tk_{14} = \frac{\sum X_{14}}{\sum Y_{14}} \times 100\%$$

$$Tk_{14} = \frac{335}{408} \times 100\%$$

$$Tk_{14} = 82,11\%$$

15) Tersedianya Tenaga Pengajar Yang Profesional

Dalam situasi seperti ini, sangatlah penting untuk memiliki staf pendidik yang berkualitas, karena hal ini akan memastikan bahwa siswa mendapatkan pendidikan yang unggul.

$$Tk_{15} = \frac{\sum X_{15}}{\sum Y_{15}} \times 100\%$$

$$Tk_{15} = \frac{370}{411} \times 100\%$$

$$Tk_{15} = 90,02\%$$

16) Keberadaan Tenaga Pendidik

Memiliki guru sangat penting untuk menjaga pembelajaran tetap pada jalurnya dan memberikan arahan kepada siswa saat mereka belajar.

$$Tk_{16} = \frac{\sum X_{16}}{\sum Y_{16}} \times 100\%$$

$$Tk_{16} = \frac{385}{425} \times 100\%$$

$$Tk_{16} = 90,59\%$$

17) Pemeliharaan Bangunan Sekolah

Memperbaiki, memelihara, dan memulihkan gedung sekolah pada kondisi layak dan siap pakai merupakan tujuan pemeliharaan gedung sekolah. Ini semua dalam upaya untuk menjaga bangunan tetap dalam kondisi prima dan membuatnya lebih nyaman untuk digunakan oleh anak-anak.

$$Tk_{17} = \frac{\sum X_{17}}{\sum Y_{17}} \times 100\%$$

$$Tk_{17} = \frac{\sum 372}{\sum 407} \times 100\%$$

$$Tk_{17} = 91,40\%$$

18) Sikap Dan Perilaku Tenaga Pendidik Sangat Baik

Mesin pembelajaran yang berfungsi dengan baik dimulai dari individu yang memiliki sikap baik dan bertindak sesuai dengan itu.

$$Tk_{18} = \frac{\sum X_{18}}{\sum Y_{18}} \times 100\%$$

$$Tk_{18} = \frac{362}{406} \times 100\%$$

$$Tk_{18} = 89,16\%$$

19) Keramahan Guru Bimbingan Konseling

Dalam hal ini, keramahan guru bimbingan konseling diperlukan guna untuk menciptakan perasaan aman dan nyaman untuk menyampaikan keluhan siswa guna menunjang prestasi siswa.

$$Tk_{19} = \frac{\sum X_{19}}{\sum Y_{19}} \times 100\%$$

$$Tk_{19} = \frac{358}{409} \times 100\%$$

$$Tk_{19} = 87,53\%$$

20) Kemudahan Tenaga Pendidik Untuk Dihubungi

Memiliki cara bagi guru untuk berkomunikasi dengan mudah sangatlah penting. Tujuannya di sini adalah untuk memudahkan guru dan siswa berbicara ketika siswa sedang bingung tentang apa pun.

$$Tk_{20} = \frac{\sum X_{20}}{\sum Y_{20}} \times 100\%$$

$$Tk_{20} = \frac{286}{430} \times 100\%$$

$$Tk_{20} = 66,51\%$$

- a. Setelah memasukkan angka-angka tersebut ke dalam persamaan (2.7), diperoleh nilai \bar{X} berikut, yang mewakili skor rata-rata tingkat kinerja:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{X} = \frac{312}{95}$$

$$\bar{X} = 3,284$$

- b. Setelah memasukkan angka-angka tersebut ke dalam persamaan (2.8), diperoleh nilai \bar{Y} berikut, yang mewakili skor rata-rata tingkat kepentingan:

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{402}{95}$$

$$\bar{Y} = 4,232$$

- c. Berdasarkan hasil penyelesaian persamaan (2.9) untuk skor rata-rata tingkat kinerja, diperoleh nilai $\bar{\bar{X}}$ sebagai berikut:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}}{n}$$

$$\bar{\bar{X}} = \frac{72,116}{20}$$

$$\bar{\bar{X}} = 3,606$$

- d. Berdasarkan hasil penyelesaian persamaan (2.10) untuk skor rata-rata tingkat kepentingan, diperoleh nilai $\bar{\bar{Y}}$ sebagai berikut:

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}}{n}$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{85,400}{20}$$

$$\bar{Y} = 4,270$$

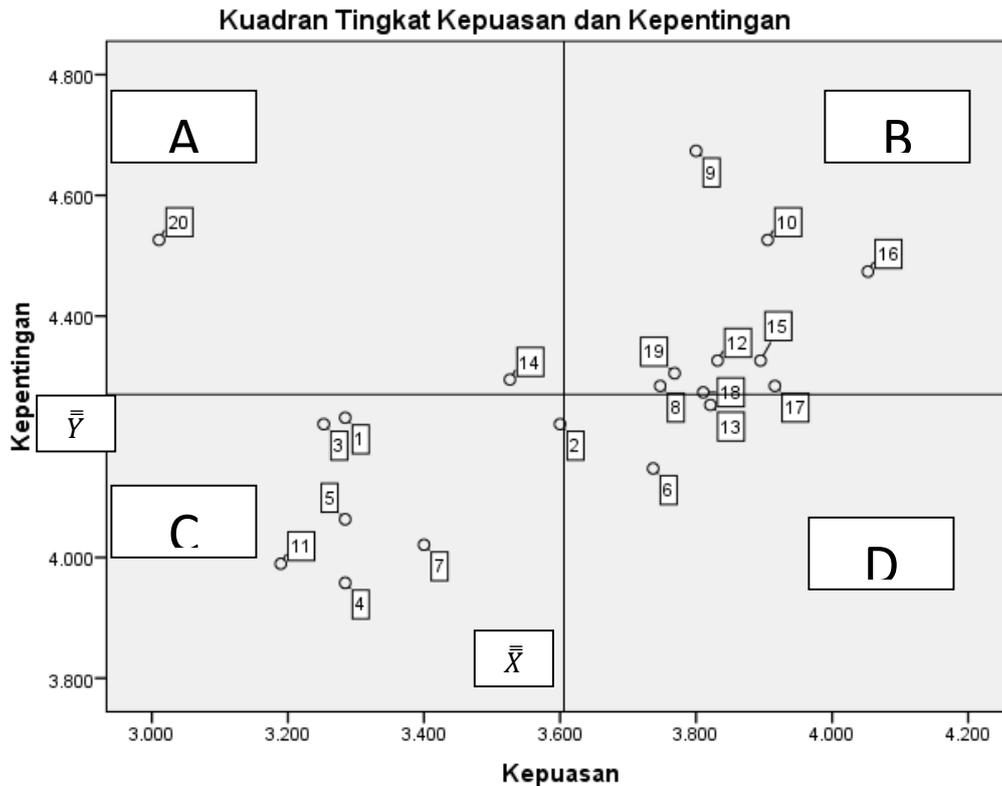
Tabel 21. Tingkat Kesesuaian Pada Faktor/Atribut Dari Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Kinerja, Kepentingan Dan Yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa Kelas IX Terhadap Pelayanan Di SMAN 1 Berastagi

No	Atribut Yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Berastagi Terhadap Pelayanan Di Sekolah	X_i	Y_i	\bar{X}	\bar{Y}	Tk_i
1	Kebersihan ruang kelas dan lingkungan sekolah	312	402	3,284	4,232	77,61
2	Kondisi ruang kelas	342	401	3,600	4,221	85,29
3	Akses internet yang baik	309	401	3,253	4,221	77,06
4	Kualitas peralatan ekstrakurikuler yang baik	312	376	3,284	3,958	82,98
5	Lapangan serta peralatan yang mendukung kegiatan olahraga	312	386	3,284	4,063	80,83
6	Guru memberikan materi dengan jelas	355	394	3,737	4,147	90,10
7	Ketersediaan tata tertib Sekolah	323	382	3,400	4,021	84,55
8	Keberadaan petugas kebersihan Sekolah	356	407	3,747	4,284	87,47
9	Tingkat keamanan lingkungan Sekolah	361	444	3,800	4,674	81,31
10	Pelaksanaan waktu belajar di Sekolah sesuai dengan ketentuan	371	430	3,905	4,526	86,28
11	Ketersediaan alat pendukung pembelajaran(LCD,Speaker,dll)	303	379	3,189	3,989	79,95
12	Keramahan tenaga pendidik	364	411	3,832	4,326	88,56
13	Tanggung tenaga pendidik	363	404	3,821	4,253	89,85
14	Kemudahan memperoleh pelayanan sekolah	335	408	3,326	4,295	82,11
15	Tersedianya tenaga pengajar yang profesional	370	411	3,895	4,326	90,02
16	Keberadaan tenaga pendidik	385	425	4,053	4,474	90,59
17	Pemeliharaan bangunan sekolah	372	407	3,916	4,284	91,40
18	Sikap dan perilaku tenaga pendidik sangat baik	362	406	3,811	4,274	89,16
19	Keramahanguru bimbingan konseling	358	409	3,768	4,305	87,53
20	Kemudahan tenaga pendidik untuk dihubungi	286	430	3,011	4,526	66,51
Rata-rata (\bar{X} dan \bar{Y})				3,605	4,270	

Tabel 21 menunjukkan bahwa siswa kelas mempunyai tingkat kinerja yang tinggi dan menganggap kehadiran tenaga pengajar merupakan jenis sikap tanggap yang sangat bermanfaat. Siswa mengurutkan bidang kemudahan komunikasi dengan tenaga pengajar sebagai bidang yang kinerjanya paling buruk, terlihat dari rata-rata nilai kinerja terendah sebesar 3,011. Para siswa SMA Negeri 1 Berastagi berpendapat bahwa tingkat kepedulian dan pemahaman yang diberikan oleh fakultas masih kurang, dan mereka merasa bahwa sekolah dapat berbuat lebih banyak untuk meningkatkan kemudahan mereka dalam menghubungi fakultas.

Dengan nilai signifikansi rata-rata sebesar 4,674, terlihat jelas bahwa siswa sangat menghargai rasa aman yang didapat dari sekolahnya. Ini dikenal sebagai keandalan. Nilai rata-

rata yang rendah sebesar 3,958 menunjukkan bahwa peralatan ekstrakurikuler yang berkualitas tinggi adalah yang paling tidak penting.



Gambar 1. Kuadran Tingkat Kepuasan Dan Kepentingan Siswa Kelas XI Terhadap Pelayanan Di SMAN 1 Berastagi

a) Kuadran A (Kepuasan Rendah dan Kepentingan Tinggi)

Gambar 3 menunjukkan hasil analisis kuadran IPA pada beberapa konteks. Dengan membandingkan penilaian siswa terhadap berbagai fitur menurut signifikansi dan kinerjanya, SMA Negeri 1 Berastagi dapat meningkatkan kualitas yang dianggap penting oleh siswa dengan kepuasan rendah. Aspek yang termasuk dalam kuadran ini adalah kemudahan memperoleh pelayanan sekolah dan kemudahan tenaga pendidik untuk dihubungi.

b) Kuadran B (Kepuasan Tinggi dan Kepentingan Tinggi)

Siswa kemungkinan besar akan merasa puas dan perlu dipertahankan dengan produk dan layanan yang termasuk dalam kuadran B, karena karakteristik yang tercantum di sana sejalan dengan harapan mereka dan berperan sebagai penentu tingkat kepuasan siswa. Berikut yang termasuk dalam kuadran ini adalah keberadaan petugas kebersihan sekolah, tingkat keamanan lingkungan sekolah, pelaksanaan waktu belajar

disekolah sesuai ketentuan, keramahan tenaga pendidik, tersedianya tenaga pengajar profesional, keberadaan tenaga pendidik, pemeliharaan bangunan sekolah, sikap tenaga pendidik sangat baik dan keramahan guru bimbingan konseling. Semua aspek dalam kuadran ini perlu di pertahankan karena siswa merasa puas dengan kepentingan yang tinggi.

c) Kuadran C (Kepuasan Rendah dan Kepentingan Rendah)

Atribut-atribut di Kuadran C adalah atribut-atribut yang tidak boleh dijadikan fokus atau lebih diperhatikan oleh SMA Negeri 1 Berastagi karena atribut tersebut tidak terlalu diantisipasi oleh siswa, memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan kinerja kurang baik. Berikut yang termasuk dalam kuadran ini adalah kebersihan ruang kelas dan lingkungan sekolah, kondisi ruang kelas, akses internet yang baik, kualitas peralatan ekstrakurikuler yang baik, lapangan serta peralatan yang mendukung kegiatan olahraga, ketersediaan tata tertib sekolah, ketersediaan alat pendukung pembelajaran (LCD, Speaker, dll).

d) Kuadran D (Kepuasan Tinggi dan Kepentingan Rendah)

SMA Negeri 1 Berastagi sebaiknya mengalihkan sumber daya dari Kuadran D, yang mencakup aspek yang tidak terlalu dianggap penting oleh siswa dan dipertimbangan pada aspek yang lebih mendesak. Berikut aspek yang termasuk dalam kuadran ini adalah guru memberikan materi dengan jelas dan tanggung jawab tenaga pendidik

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan diperoleh bahwa analisis kuadran dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), siswa merasa belum puas karena beberapa atribut kinerja sekolah belum sesuai harapannya terutama yang berada pada kuadran A dimana faktor pada kuadran A penting dan diharapkan. Memprioritaskan peningkatan dimensi ini sangatlah penting. Yang menjadi prioritas untuk di tingkatkan adalah kemudahan memperoleh pelayanan sekolah dan kemudahan tenaga pendidik untuk dihubungi. Keberadaan tenaga pendidik menjadi aspek yang memberikan tingkat kinerja yang sangat memuaskan kepada siswa secara khusus, siswa telah memberikan skor kinerja rata-rata kepada asisten sebesar 4,053 dan tingkat kesesuaian sebesar 90,59%, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Sedangkan kemudahan tenaga pendidik untuk dihubungi dengan tingkat kinerja yang dianggap kurang oleh siswa mempunyai nilai kinerja rata-rata sebesar 3,011 dan tingkat kesesuaian sebesar 66,51%. Dengan nilai rata-rata 4,674 membuat tingkat keamanan terhadap lingkungan sekolah

merupakan kualitas yang dianggap paling penting oleh siswa. Rata-rata signifikansi ketersediaan alat pendukung pembelajaran (LCD, Speaker, dll) sebesar 3,958 merupakan aspek yang dianggap paling rendah kepentingannya.

DAFTAR REFERENSI

- Al Rafi, M., Widarwati, E., & Wityasminingsih, E. (2024). Website Quality Analysis Using Webqual 4.0 Method And Importance Performance Analysis (IPA) For Improving The Service Quality: Analisis Kualiti Laman Web Menggunakan Kaedah Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Meningkatkan Kualiti Perkhidmatan. *e-Jurnal Penyelidikan dan Inovasi*, 11(1), 132-148.
- Algifari, 2019. Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan Model Kano. Yogyakarta: BPFE- YOGYAKARTA.
- Djarwanto, 2003. Statistik Nonparametrik. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.
- Haryadi, Sarjono. 2014. *Servqual* Dan Pelayanan Kelas Pada Laboratorium Manajemen.
- Mita, F. D. (2020). Aplikasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis). *Jurnal Inovasi Informatika*, 5(2), 161-170.
- Nasution, M. Nur. 2004. Manajemen Jasa Terpadu. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Ong, Oscar. Johan. dan Pambudi, Jati. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan *Importance Performance Analysis* di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (PERSERO).
- Riduwan. 2009. Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Siregar, Syofian. 2014. Statistika Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif. Bumi Aksara: Jakarta.
- Sudjana. 2009. Metode Statistika. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2015. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Suhendra, A., & Prasetyanto, D. W. I. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *RekaRacana: Jurnal Teknil Sipil*, 2(2), 59.
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta. PT. Rineka Cipta.