

Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Jasa PT SAP Express Cabang Bandung Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* Dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Akta Nafthaly Sirait¹, Saptono Kusdanu Waskito², Darfial Guslan³

¹²³Program Studi Sarjana Terapan Logistik Bisnis Universitas Logistik dan Bisnis Internasional

e-mail: aktasirait@gmail.com, saptonokm@yahoo.com, darfial@ulbi.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kepuasan pelanggan dengan membandingkan harapan pelanggan dan kinerja Kantor PT SAP Express Bandung, sehingga dapat diidentifikasi area layanan yang perlu diperbaiki dan dipertahankan. Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Metode IPA pada tingkat kesesuaian digunakan untuk membandingkan antara tingkat kepentingan (harapan), dan dengan tingkat kinerja layanan yang diberikan oleh Kantor PT SAP Express Bandung kepada pelanggan. Hasilnya dijelaskan dan dibagi pada keempat bagian dalam diagram kartesius. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada gambar diagram kartesius terdapat 9 atribut pelayanan pelanggan yang dianggap penting oleh pelanggan, masing – masing atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan menyebar dalam 2 kuadran yaitu 5 atribut terdapat pada kuadran A dan 4 atribut terdapat pada kuadran B. Kemudian tingkat persen kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor PT SAP Express Bandung dapat diukur dengan menggunakan metode CSI, dari hasil penelitian yang dilakukan diperoleh nilai index CSI 18,17% yang menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, namun perusahaan harus lebih meningkatkan kinerja pelayanan agar dapat mencapai kepuasan konsumen sebesar 100%.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI)*

Abstract

This study aims to assess customer satisfaction by comparing customer expectations and performance of PT SAP Express Bandung Office, so that service areas that need to be improved and maintained can be identified. This research uses the *Importance Performance Analysis (IPA)* and *Customer Satisfaction Index (CSI)* methods. The IPA method at the level of conformity is used to compare the level of importance

(expectations), and with the level of service performance provided by the Office of PT SAP Express Bandung to customers. The results are explained and divided into four parts in a Cartesian diagram. The results of this study indicate that in the Cartesian diagram image there are 9 customer service attributes that are considered important by customers, each service attribute that is considered important by customers spreads in 2 quadrants, namely 5 attributes contained in quadrant A and 4 attributes contained in quadrant B. Then the percent level of customer satisfaction with services provided by PT SAP Express Bandung to customers. Then the percent level of customer satisfaction with the services provided by the Bandung Office of PT SAP Express can be measured using the CSI method, from the results of the research conducted obtained a CSI index value of 18.17% which indicates that most consumers are satisfied with the services provided, but the company must further improve service performance in order to achieve 100% customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI)*

PENDAHULUAN

PT Satria Antaran Prima Express disingkat PT SAP Express adalah perusahaan jasa logistik yang melayani berbagai kebutuhan akan pengiriman barang seperti kurir, kargo, dan logistik. Kantor Pusat PT SAP Express beralamat di Jakarta, Indonesia, tepatnya di Revenue Tower Lt. 27 No. 123 Jl. Jendral Sudirman No 52–53 RT. 5/RW. 3 Senayan, Jakarta Selatan, DKI Jakarta. 12190. .PT SAP Express memiliki Visi dan Misi.Visi PT SAP Express adalah menjadi perusahaan kurir dan logistik yang terpercaya melalui jaringan kuat secara nasional. Misi PT SAP Express adalah:

1. Menerapkan tata kelola Perusahaan yang baik untuk meraih kinerja, profit, kualitas, dan pertumbuhan yang optimal secara berkesinambungan untuk menciptakan nilai lebih bagi pemangku kepentingan.
2. Menerapkan dan mengembangkan teknologi terkini yang berkesinambungan.
3. Memperkuat jaringan pengiriman di seluruh Nusantara.
4. Mengembangkan organisasi yang dapat beradaptasi dengan baik dengan menjaga dan meningkatkan kompetensi dan kesejahteraan karyawan, fokus pada pelanggan, saling menghormati, saling percaya, terbuka, memiliki integritas, dan jujur.

Guna mencapai Visi dan Misi dari PT SAP Express tersebut, PT SAP Express mendirikan Kantor Cabang di Bandung yang beralamat di Jl. Terusan Holis Cibolerang No.466/432, Caringin, Kecamatan Bandung Kulon, Kota Bandung, Jawa Barat 40224. Kantor SAP Express Cabang Bandung melayani pengiriman barang untuk wilayah Bandung dan nasional, untuk skala nasional adalah pengiriman dengan tujuan daerah Kabupaten Bandung Timur (KBT), Kabupaten Bandung Barat (KBB), Jalur Selatan, Jalur Utara, dan daerah luar Bandung.

PT SAP Express Cabang Bandung memberikan beberapa pilihan layanan kepada pelanggan seperti, *Regular Services (REG)*, *Non Cash On Delivery (Non*

COD), *Same Day Service* (SDS), *One Day Service* (ODS) dengan rincian penjelasan sebagai berikut:

1. *Regular Services* (REG) merupakan layanan pengiriman barang yang menjanjikan 3 hari sampai ke lokasi pelanggan tujuan.
2. *Non-Cash On Delivery* (Non COD) merupakan layanan pengiriman barang penjualan online yang biaya pengirimannya harus dilunasi oleh penjual, dan tidak ditagihkan kepada pelanggan di lokasi tujuan
3. *Same Day Service* (SDS) merupakan layanan pengiriman barang yang menjanjikan sampai ke lokasi pelanggan pada hari yang sama dengan hari pengiriman barang.
4. *One Day Service* (ODS) merupakan layanan pengiriman barang yang menjanjikan

Muhammad Syafrizal Azmi Siregar (2022) menjelaskan bahwa kualitas layanan Ninja Express Medan menyebabkan pelanggan Ninja Express Medan merasa puas terhadap layanan Ninja Express Medan dan bagaimana kepuasan pelanggan Ninja Express Medan terhadap layanan Ninja Express Medan menyebabkan pelanggan kembali lagi mengirimkan barang ke kota lain menggunakan Ninja Express Medan. Pendapat Muhammad Syafrizal Azmi Siregar menjelaskan bahwa kualitas layanan jasa yang baik menyebabkan pelanggan merasa puas. Pelanggan yang merasa puas atas kualitas layanan Ninja Express Medan akan mengulang kembali untuk menikmati layanan yang pernah diberikan perusahaan jasa. Penulis menggunakan pendapat Muhammad Syafrizal Azmi Siregar untuk mengamati Kualitas Layanan Jasa PT SAP Express Cabang Bandung dan Kepuasan Pelanggan PT SAP Express Cabang Bandung atas Kualitas Jasa PT SAP Express Bandung

Crosby dalam Nasution (2022:41) menjelaskan bahwa kualitas merupakan keadaan yang sesuai dengan persyaratan barang/jasa yang dijual. Dalam hal ini kualitas juga berarti di mana suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Suatu produk dapat dianggap memiliki kualitas yang sesuai apabila produk tersebut sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan/ditetapkan. Standar kualitas ini meliputi mulai dari bahan baku, proses produksi dan produk jadi. Oleh karena itu, perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan. Memperhatikan pendapat Crosby bahwa kualitas merupakan keadaan yang sesuai dengan persyaratan barang / jasa yang dijual, penulis melakukan observasi tentang keluhan pelanggan PT SAP Express Cabang Bandung yang dimulai sejak bulan April 2022 sampai dengan bulan Maret 2023. Hasil dari observasi di PT SAP Express Cabang Bandung disajikan pada Tabel 1.2 berikut ini :

Tabel 1. 1 Jumlah Komplain Konsumen PT SAP Express Cabang Bandung Periode April 2022-Maret 2023

Bulan	Jumlah Keluhan Pelanggan	Jumlah Barang Yang Dikirim	%
April 2022	2.457	25.865	9,50%
Mei 2022	2.458	24.853	9,89%
Juni 2022	2.463	23.539	10,46%
Juli 2022	2.434	21.986	11,07%
Agustus 2022	2.253	20.176	11,17%
September 2022	2.241	18.338	12,22%
Oktober 2022	2.341	17.262	13,56%
November 2022	2.350	16.039	14,65%
Desember 2022	2.420	15.151	15,97%
Januari 2023	2.487	15.820	15,72%
Februari 2023	2.765	15.660	17,66%
Maret 2023	2.982	15.420	19,34%
Jumlah	29.651	230.109	13,43%
Rata - rata	2.471	19.176	13,43%

Sumber : PT SAP Express Cabang Bandung(2023)

Informasi pada Tabel 1. 2 menjelaskan bahwa jumlah keluhan pelanggan meningkat secara signifikan sejak bulan April 2022 sampai dengan Maret 2023 sebanyak 29.651 keluhan pelanggan atau mencapai 13,43 % dari jumlah barang yang dikirimkan sejak bulan April 2022 sampai dengan Maret 2023 sebanyak 230.109 unit barang. Keluhan pelanggan terhadap kualitas pelayanana yang diberikan oleh PT SAP Express Cabang Bandung membuktikan adanya keadaan yang belum sesuai dengan persyaratan barang/jasa yang dijual. PT SAP Express Cabang Bandung menetapkan kesalahan yang dapat diterima mencapai 11% dari jumlah barang yang dikirimkan setiap hari, setiap bulan, dan setiap tahun. Keadaan yang belum sesuai dengan persyaratan barang/jasa yang dijual pada PT SAP Express Cabang Bandung membuktikan adanya kualitas jasa PT SAP Express Cabang Bandung yang belum sesuai dengan persyaratan jasa yang dijual oleh PT SAP Express Bandung. Informasi pada Tabel 1.2 tentang keluhan pelanggan sejak bulan April 2022 sampai dengan Maret 2023 sebanyak 29.651 atau 13,43 % dari keseluruhan pengiriman sebanyak 230.109 menunjukkan adanya masalah yang berkaitan dengan kualitas.

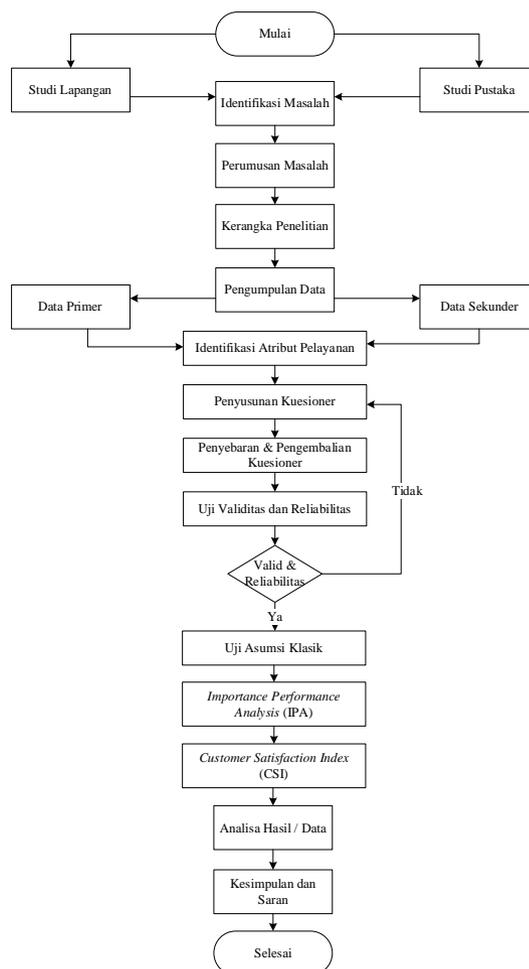
Feigenbaum dalam Nasution (2022: 2) menjelaskan bahwa kualitas jasa merupakan kepuasan pelanggan. Jasa yang dijual disebut mempunyai kualitas jasa jika jasa yang dijual dapat membuat pelanggan puas. Pelanggan puas jika jasa yang diberikan kepada para pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan.

Memperhatikan akan kualitas jasa yang diberikan oleh PT SAP Express Cabang Bandung yang belum sesuai berdasarkan persepsi atau harapan dari para pelanggan, serta memperhatikan pendapat Feigenbaum yang menyatakan kualitas jasa yang diberikan adalah kepuasan pelanggan, maka penulis melakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan atas kualitas jasa PT SAP Express Cabang Bandung.

Memperhatikan adanya masalah jumlah barang yang mengalami penurunan yang signifikan yang dimulai dari April 2022 sampai dengan Maret 2023 membuktikan adanya masalah kualitas pelayanan PT SAP Express Cabang Bandung yang belum sesuai dengan harapan pelanggan, serta memperhatikan pendapat 5 (lima) penulis artikel tentang penggunaan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang menjelaskan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat digunakan untuk memperbaiki kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan jasa dengan cara memperbaiki kriteria-kriteria yang ada pada kualitas jasa perusahaan, maka penulis melakukan penelitian dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Jasa PT SAP Express Cabang Bandung Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Dan *Importance Performance Analysis* (IPA)".

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Sampel pada penelitian ini adalah sebagian subjek dari keseluruhan populasi pelanggan atau *customer* dari perusahaan PT SAP Express Cabang Bandung. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan oleh penulis adalah kuesioner, wawancara, observasi, studi kepustakaan dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari 2 tahapan. Pertama, Penulis mengumpulkan data yang berasal PT SAP Express Cabang Bandung berupa Jumlah Pengiriman Barang dan Jumlah keluhan pelanggan dari pelanggan di Kota Bandung. Kedua, Penulis mengumpulkan data dari kuesioner yang diedarkan kepada pelanggan. Metode uji reliabilitas yang digunakan adalah Cronbach's alpha. Menurut Priyatno (2019: 154) alat ukur (kuesioner) dapat dikatakan reliabel jika mempunyai nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0,7. Uji validitas dilakukan dengan bantuan software IBM SPSS Statistics 17 untuk mengetahui apakah butir - butir pernyataan yang terdapat dalam kuesioner benar - benar valid. Model analisis regresi yang baik harus memenuhi asumsi klasik. Pengujian asumsi klasik yang dilakukan oleh peneliti meliputi uji normalitas dan Heteroskedastisitas. Adapun langkah - langkah yang dilakukan dalam proses penelitian dijelaskan sebagai berikut :



Gambar 1. Flowchart Penelitian
Sumber : Hasil Pengolahan Penulis (2023)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data dalam penelitian adalah proses mengumpulkan informasi atau fakta yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis. Metode pengumpulan data dapat bervariasi, termasuk wawancara, observasi, kuesioner, dan analisis dokumen. Tujuan dari dilakukannya pengumpulan data ini berguna supaya mendapatkan informasi yang valid dan relevan yang bermanfaat sebagai *support* analisis dan temuan dalam penelitian. Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan berdasarkan dimensi – dimensi atribut kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT SAP Cabang Bandung antara lain Empati (*Empathy*), Jaminan (*Assurance*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*). Tiap – tiap pernyataan dimensi ini diinput ke dalam suatu kuesioner

mengenai Harapan dan Kinerja akan kualitas pelayanan PT SAP Express Cabang Bandung

4.1.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian mencakup atribut atau variabel yang dapat mempengaruhi partisipasi dan tanggapan responden terhadap studi tersebut. Ini bisa termasuk faktor seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan pengalaman yang relevan. Pemahaman mengenai karakteristik responden membantu peneliti menginterpretasi hasil dan membuat generalisasi yang lebih tepat terkait populasi yang diteliti.

4.1.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin mencakup perbandingan antara jumlah pria dan wanita yang berpartisipasi dalam survey penelitian. Hal ini tentu dapat memberikan wawasan tentang bagaimana variabel atau fenomena yang diteliti dapat bervariasi di antara kedua kelompok gender. Mengenai akan informasi ini sehingga dapat dilakukan untuk mengidentifikasi pola atau perbedaan yang kemungkinan bisa saja muncul dalam tanggapan atau perilaku responden berdasarkan jenis kelamin mereka.

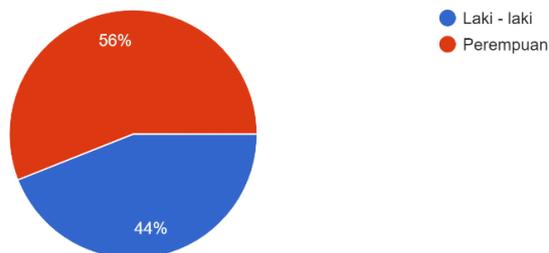
Berikut ini adalah tabel penjabaran akan responden yang didasarkan pada aspek jenis kelamin:

Tabel 4. 1 Karakteristik dari Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden	Percentage (%)
1	Laki - laki	44 orang	44 %
2	Perempuan	56 orang	56 %
Jumlah		100 orang	100 %

Sumber : Pengolahan Penulis, 2023

Dapat dilihat dari data tabel yang diberikan di atas, terlihat bahwa 44% dari total responden adalah laki - laki yaitu dengan jumlah 44 orang, sementara responden perempuan mencapai 56% dengan jumlah responden perempuan 56 orang. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin yang lebih dominan adalah perempuan, sebagaimana tercermin dalam grafik berikut:



Gambar 4. 1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber : Pengolahan penulis, 2022

4.1.1.2 Berdasarkan Usia

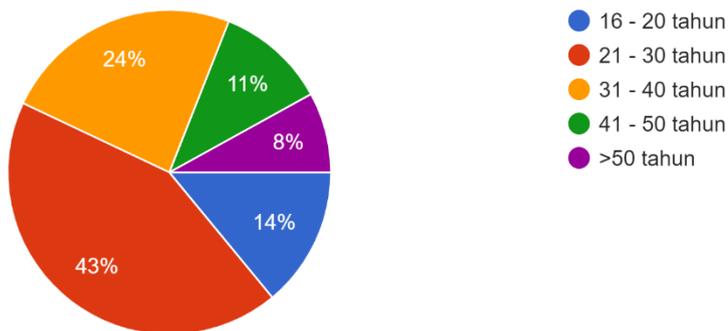
Usia mencerminkan rentang waktu sejak kelahiran hingga ulang tahun seseorang. Semakin lanjut usianya, tingkat kematangan dan kekuatannya meningkat, baik dalam aspek berpikir maupun kinerja. Orang yang lebih dewasa cenderung lebih dipercaya dalam kepercayaan dibandingkan dengan mereka yang belum mencapai tingkat kedewasaan, sebagai hasil dari pengalaman kematangan jiwa. Di bawah ini terdapat tabel yang memuat karakteristik responden berdasarkan penggolongan usia:

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Responden	Percentage (%)
1	16 – 20 tahun	14 orang	14 %
2	21 – 30 tahun	43 orang	43 %
3	31 – 40 tahun	24 orang	24 %
4	41- 50 tahun	11 orang	11 %
5	>50 tahun	8 orang	8 %
Jumlah		100 orang	100 %

Sumber : Pengolahan Penulis, 2023

Berdasarkan data tabel di atas, proporsi responden berdasarkan kelompok usia adalah sebagai berikut, rentang usia 16 - 20 tahun sebanyak 14% atau sebanyak 14 orang responden, rentang usia 21 - 30 tahun sebanyak 43% atau sebanyak 43 orang responden, rentang usia 31 - 40 tahun sebanyak 24% atau sebanyak 24 orang responden, rentang usia 41 - 50 tahun sebanyak 11% atau sebanyak 11 orang responden, dan rentang usia >50 tahun sebanyak 8% atau sebanyak 8 orang responden. Oleh karena itu, kelompok usia yang mendominasi responden adalah dengan rentang usia 21 - 30 tahun sebanyak 43%, sementara kelompok dengan rentang usia >50 tahun merupakan kelompok yang paling sedikit dengan proporsi 8%, sebagaimana terlihat pada grafik berikut:



Gambar 4. 2 Persentase Responden Berdasarkan Usia

Sumber : Pengolahan Penulis, 2023

4.1.1.3 Berdasarkan Pekerjaan

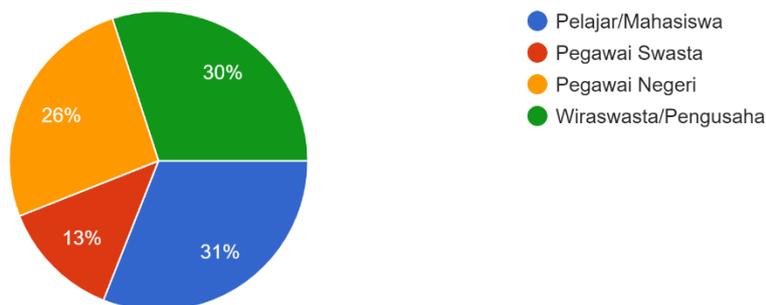
Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan melibatkan klasifikasi responden berdasarkan jenis atau sektor pekerjaan yang mereka geluti. Hal ini membantu peneliti memahami bagaimana variabel penelitian dapat berhubungan dengan lingkungan pekerjaan tertentu atau bagaimana tanggapan mereka mungkin dipengaruhi oleh jenis pekerjaan yang mereka punya. Misalnya, perbedaan mengenai tanggapan berdasarkan keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi dapat terlihat antara berbagai jenis pekerjaan seperti karyawan kantor dan karyawan pekerja lapangan. Berikut di bawah ini dijabarkan mengenai tabel karakteristik dari responden berdasarkan pekerjaan responden.

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Responden	Percentage (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	31 orang	31 %
2	Pegawai Swasta	13 orang	13 %
3	Pegawai Negeri	26 orang	26 %
4	Wiraswasta/Pengusaha	30 orang	30 %
Jumlah		100 orang	100 %

Sumber : Pengolahan Penulis, 2023

Berdasarkan data pada tabel di atas, proporsi responden berdasarkan kelompok pekerjaan adalah sebagai berikut, 31% dari responden merupakan kelompok pekerjaan pelajar/mahasiswa, dengan jumlah 31 orang; 13% adalah kelompok pekerjaan pegawai swasta, dengan jumlah 13 orang; 26% adalah kelompok pekerjaan pegawai negeri, dengan jumlah 26 orang; dan 30% adalah kelompok pekerjaan wiraswasta/pengusaha, dengan jumlah 30 orang. Dengan demikian, pekerjaan yang paling dominan di antara responden adalah kelompok pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, mencapai 31%, sementara kelompok pekerjaan pegawai swasta merupakan yang terkecil, yakni sebesar 13%. Gambaran ini dapat dilihat dalam grafik di bawah ini :



Gambar 4. 3 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

Sumber : Pengolahan Penulis, 2022

SIMPULAN

Berdasarkan Hasil analisis data dan pembahasan penelitian ini menunjukkan bahwa pada gambar diagram kartesius terdapat 9 atribut pelayanan pelanggan yang dianggap penting oleh pelanggan, masing – masing atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan menyebar dalam 2 kuadran yaitu 5 atribut terdapat pada kuadran A dan 4 atribut terdapat pada kuadran B. Kemudian tingkat persen kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor PT SAP Express Bandung dapat diukur dengan menggunakan metode CSI, dari hasil penelitian yang dilakukan diperoleh nilai index CSI 18,17% yang menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, namun perusahaan harus lebih meningkatkan kinerja pelayanan agar dapat mencapai kepuasan konsumen sebesar 100%.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahtiar, Dandi. 2022. Usaha Jasa Kurir Online Grab Dan Jatarasia (Studi Kasus Di Kota Sumbawa). Skripsi. Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Daming, Mineliani Putri. 2022. Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Terhadap Bisnis Jasa Kurir Di Kota Palopo. Skripsi. Institute Agama Islam Negeri Palopo.
- Ginting, F. F. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday. Doctoral dissertation, Universitas Quality Berastagi.
- Ghozali, Imam. 20. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasby, Nurdalilah. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Express Agen Pangkalan Mansyur. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Hidayat, Laura. 2022. Perilaku Impulse Buying Di Tiktok Shop: Efek Tren Affiliate Marketing Dan Religiositas. S1 Thesis. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Indrasari, Meithiana. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Kurniawan. 2022. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pemasaran Online Cake Pisang Lampung Banana Foster Melalui E-Commerce Pada Masa Pandemi Covid-19 Cabang Bandar Lampung. Skripsi. Universitas Lampung
- Kurniawati. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index*. Malang: Universitas Barwijaya Malang.
- Liliani, Priska. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Makanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Behavioral Intention Restoran Top Yammie. Jurnal Bina Manajemen. Vol. 8. No. 2.
- Octavia, Yeti. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kurir Grabfood Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karyawan Puskesmas Basuki Rahmad Kota Bengkulu. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

- Patel, Rakesh. 2023. What is Courier Service and Why Do I Need It. Diakses pada 20 July 2023, dari <https://www.upperinc.com/guides/courier-service/>
- Pohan, Imbalo S, Dr. MPH, MHA. 2022. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta : EGC.
- Priyatno. (2019). *Belajar Alat Analisis Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- SAP. (2023). *Laporan Jumlah Keluhan Pelanggan PT Satria Antaran Prima Cabang Bandung Tahun 2022*. Bandung: PT Satria Antaran Prima Cabang Bandung.
- SAP. (2023). *Laporan Kinerja PT Satria Antaran Prima Express Cabang Bandung Januari -Maret 2023*. Bandung: PT Satria Antaran Prima Cabang Bandung.
- Setiawan. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, Vol 1 No 4 Desember 2022, 286-295.
- Siregar. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Priadna Mulia.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2019.
- Syahputra, H. 2020. Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*. Vol. 1. No. 4, 334 - 340. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v1i4.172>
- W. Erma, A. Tasya, G. Eka Tresna, "Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* untuk Meningkatkan Kepuasan Siswa," *Jurnal Business and Management*, Vol. 2 No.1, pp. 83-89, 2022.
- Windyastari, S. 2019. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Terbang Di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Konstruksi*. Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Vol. 7. No. 1. 67 – 74.