

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KINERJA CLEANING SERVICE  
RUANG ATM CIMB NIAGA DENGAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS DI PT MAKMUR KARYA MITRA ABADI**

**Eka Febrianti<sup>1)</sup>, Taufik<sup>2)</sup>, Dwi Suryanto<sup>3)</sup>**

Program Studi Teknik Industri, Universitas Pamulang, Indonesia

- 1) [ekafebrianti96@gmail.com](mailto:ekafebrianti96@gmail.com)  
2) [dosen01332@unpam.ac.id](mailto:dosen01332@unpam.ac.id)  
3) [dosen01309@unpam.ac.id](mailto:dosen01309@unpam.ac.id)

**ABSTRAK**

*PT Makmur Karya Mitra Abadi adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa kebersihan dan salah satu kliennya adalah Bank CIMB Niaga. PT MKMA memiliki masalah kepuasan dari nasabah, karena masih adanya keluhan atau laporan dari nasabah terkait kebersihan ruang ATM CIMB Niaga sehingga PT MKMA dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik. Untuk mengetahui prioritas utama dalam perbaikan kinerja cleaning service PT MKMA yang terindikasi pada diagram kartesius. Menurut Ratnasari Service Quality dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan atau diinginkan. Important Performance Analysis merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat atribut kinerja. Dari analisis tabel Distribusi dan Persentase Kepuasan Nasabah terlihat bahwa 54,34% nasabah pengguna ruang ATM CIMB Niaga lokasi SPBU Cideng Timur merasa pelayanan yang diberikan sudah baik dan 37,84% nasabah menilai kinerjanya sudah sangat baik. Artinya, bahwa 92,18% nasabah sudah merasa puas terhadap kinerja yang diberikan oleh layanan kebersihan PT MKMA. Dari diagram kartesius diperoleh hasil bahwa atribut mengenai karyawan PT MKMA untuk hasil kinerja kebersihan ruang ATM, keamanan di area ruang ATM serta hasil yang diberikan berada di kuadran I, yang mana hal ini menunjukkan bahwa kinerja perusahaan masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah, sehingga perlu ditingkatkan karena nasabah menganggap bahwa atribut tersebut merupakan hal yang penting.*

**Kata kunci:** Kepuasan nasabah, Service Quality, Important Performance Analysis

**ABSTRACT**

*PT Makmur Karya Mitra Abadi is a company engaged in cleaning services and one of its clients is Bank CIMB Niaga. PT MKMA has customer satisfaction problems, because there are still complaints or reports from customers regarding the cleanliness of the CIMB Niaga ATM room so that PT MKMA can improve the quality of good service. To find out the main priority in improving the performance of PT MKMA's cleaning service which is indicated on the Cartesian diagram. According to Ratnasari, Service Quality is built on the comparison of two main factors, namely the customer's perception of the real service they receive with the actual service that is expected or desired. Important Performance Analysis is a technique used to measure the importance and level of performance attributes. From the distribution table analysis and the percentage of customer satisfaction, it can be seen that 54.34% of customers who use the CIMB Niaga ATM space at the Cideng Timur gas station in East Cideng feel that the services provided are good and 37.84% of customers consider their performance to be very good. This means that 92.18% of customers are satisfied with the performance provided by the cleaning service of PT MKMA. From the Cartesian diagram, the results show that the attributes regarding PT MKMA employees for the results of the ATM room cleanliness performance, security in the ATM room area and the results given are in quadrant I, which shows that the company's performance is still not in line with what is expected. by customers, so it needs to be improved because customers consider that these three attributes are important.*

**Keywords:** Customer satisfaction, Service Quality, Important Performance Analysis

## I. PENDAHULUAN

Kinerja pegawai biasanya mengarah kepada kemampuan dari seorang pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas pekerjaan sesuai dengan tanggung jawabnya yang didasarkan kepada aturan serta indikator-indikator keberhasilan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Permasalahan yang terjadi pada PT Makmur Karya Mitra Abadi yakni masih didapatkan keluhan tidak *on-time* nya frekuensi kunjungan kerja operator kebersihan pada jadwal yang sudah ditetapkan, sehingga masih didapati beberapa temuan lokasi ruang ATM yang kotor, sampah resi yang menumpuk, ATM *Trouble* dan keluhan lainnya. Hal ini menjadi ketidakpuasan yang dirasakan nasabah sebagai pengguna ruang ATM langsung.

Berikut ini data keluhan nasabah terhadap kelolaan lokasi PT Makmur Karya Mitra Abadi di SPBU 34-10205 Cideng Timur pada periode April 2021-Februari 2022 yang dapat dilihat di Tabel 1.1:

**Tabel 1.** Data Keluhan Nasabah Periode April 2021-Februari 2022

NO	BULAN	JUMLAH KUNJUNGAN NASABAH	JENIS KELUHAN					TOTAL	PERSENTASE
			A	B	C	D	E		
1	April	861	11	18	12	9	7	57	7%
2	Mei	1092	26	23	4	8	9	70	6%
3	Juni	993	8	12	11	6	3	40	4%
4	Juli	957	12	9	11	7	2	41	4%
5	Agustus	895	18	12	6	4	2	42	5%
6	September	889	11	6	10	7	1	35	4%
7	Okttober	967	21	11	19	8	4	63	7%
8	November	930	19	12	12	5	6	54	6%
9	Desember	1179	29	19	21	13	8	90	8%
10	Januari	954	22	13	17	7	3	62	6%
11	Februari	832	17	7	9	6	2	41	5%
	Total	194	142	132	80	47	595	61%	
	Rata-rata						54.1	6%	

(Sumber: PT MKMA)

Data ini senantiasa jadi *issue* bulanan dari pihak pelanggan. Untuk menganalisa kelemahan situasi dikala ini dapat dicoba dengan melaksanakan koreksi kinerja pegawai serta memeriksa status pekerja, tingkatan keahlian serta kemampuan pegawai, kerjasama, alat serta infrastruktur prasarana dan jumlah pegawai. Dalam hal ini penulis memakai metode *Service Quality* serta *Importance Performance Analysis* dimana bermaksud supaya hasil pengukuran

*Service Quality* dilanjutkan analisanya dengan metode *Importance Performance Analysis* bisa dikenal variabel- variabel yang jadi prioritas koreksi layanan.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian didasarkan pada data kuantitatif, Penelitian kuantitatif adalah sumber informasi yang mampu disajikan dalam bentuk angka-angka. Dimana data untuk penelitian diperoleh dari kuisioner yang dibagikan langsung kepada nasabah pengguna ruang ATM CIMB Niaga di SPBU Cideng Timur, Jakarta Pusat yang telah melakukan transaksi di vending mesin ATM dengan sebanyak sampel yang sudah ditentukan.

### A. Metode *Service Quality*

*Service Quality* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka rasakan dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan atau diinginkan. Perhitungan skor *Service Quality* yaitu (Pohandry, 2013):

$$Q = P - E$$

Q = *Quality of Service* (kualitas pelayanan)

P = *Perceived Service* (persepsi terhadap pelayanan)

E = *Expectation* (harapan pelanggan).

### SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*)

SPSS sebagai *software* statistik pertama kali diluncurkan pada tahun 1968 oleh tiga mahasiswa *Stanford University*, yakni Norman H. Nie, C. Hadlai Hull dan Dale H. Bent. Pada kala itu *software* dioperasikan pada pc komputer *mainframe*. Setelah penerbit populer McGraw-Hill menerbitkan *user manual* SPSS, program tersebut menjadi terkenal. Aplikasi SPSS seringkali dipakai untuk memecahkan masalah riset atau bidang usaha dalam hal statistik. Metode kerjanya simpel, yaitu data yang *input* oleh SPSS akan dianalisis dengan suatu paket analisis. SPSS juga menyediakan akses data, perencanaan serta manajemen data, analisis data, dan pelaporan.

### B. Metode *Importance Performance Analysis*

*Important Performance Analysis* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat

atribut kinerja. Evaluasi tingkat kinerja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan diwakili oleh huruf X, dan evaluasi tingkat kepentingan diwakili oleh huruf Y. Hasil perhitungan akan digambarkan dalam diagram kartisius. Masing-masing atribut diposisikan dalam diagram tersebut berdasarkan skor rata-rata, dimana skor rata-rata penilaian kinerja (X) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X, sedangkan posisi atribut pada sumbu Y ditunjukkan oleh skor rata-rata tingkat kepentingan (Y). Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad Y = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan:

X = Skor rata-rata

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

N = Jumlah data konsumen

Selanjutnya setiap atribut tersebut di gambarkan dalam diagram kartesius seperti yang terlihat pada Gambar 1 berikut:



Gambar 1. Diagram Kartesius

Diagram Kartesius adalah kuadran yang dibagi menjadi empat bagian dan ditentukan oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada suatu titik (a,b). Titik tersebut diperoleh dari rumus  $Y_i$ . Hasil perhitungan nilai  $X_i$  dan  $Y_i$  pergunakan sebagai pasangan koordinat untuk memposisikan beberapa titik ukuran pada grafik persegi panjang.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Cara proses pengidentifikasi dimensi *servqual* dilakukan dengan metode penyebaran kuesioner kepada para konsumen dengan mengacu pada literatur ilmu *service quality*. Terdapat 5 dimensi *servqual* yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Setelah diperoleh indikator-indikator yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, berikutnya dilanjutkan dengan pembuatan atribut-atribut pertanyaan kuesioner yang disajikan pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Penentuan Atribut Kuesioner

Atribut	No	Pernyataan
<i>Reliability</i> (Keandalan)	1	Standar kebersihan ruang ATM yang dijaga oleh PT MKMA
	2	Keandalan PT MKMA memberikan layanan kebersihan yang baik dan terpercaya
	3	Kemampuan mesin ATM memproses transaksi
<i>Assurance</i> (Jaminan)	1	Kesediaan karyawan PT MKMA untuk membantu nasabah
	2	Kinerja yg diberikan karyawan PT MKMA sudah baik dan memuaskan
	3	Keamanan area ruang ATM (tersedia cctv dan layanan darurat)
<i>Empathy</i> (Empati)	1	Ruang ATM memiliki fasilitas lengkap seperti TS dan AC yang baik
	2	Keramahan dan kejujuran karyawan PT MKMA diruang ATM
	3	Respon karyawan PT MKMA terhadap laporan kotor
	2	Sikap dan kesopanan karyawan PT MKMA kepada nasabah

(sumber: pengolahan penulis,2022)

### A. Pengolahan Uji Validitas dan Reliabilitas

Langkah yang dilakukan setelah pengisian kuesioner oleh responden adalah melakukan pengujian validitas dan reliabilitas dari kuesioner tersebut. Pengujian ini bertujuan untuk mendapatkan suatu alat ukur yang dapat digunakan untuk mengukur objek yang dikaji dengan sebaik-baiknya. Gambar atau foto sebaiknya di *scan* dan disisipkan dalam badan text yang secara langsung (tidak dikumpulkan dibagian belakang tulisan). Contoh gambar yang disisipkan dalam text adalah:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan

Korelasi Antara	Nilai Korelasi (Pearson Correlation)	Probabilitas Korelasi [Sig. (2 Tailed)]	Kesimpulan
Pertanyaan_1 dengan Total	,571**	,000	Valid
Pertanyaan_2 dengan Total	,672**	,000	Valid
Pertanyaan_3 dengan Total	,739**	,000	Valid
Pertanyaan_4 dengan Total	,672**	,000	Valid
Pertanyaan_5 dengan Total	,753**	,000	Valid
Pertanyaan_6 dengan Total	,706**	,000	Valid
Pertanyaan_7 dengan Total	,668**	,000	Valid
Pertanyaan_8 dengan Total	,694**	,000	Valid
Pertanyaan_9 dengan Total	,691**	,000	Valid
Pertanyaan_10 dengan Total	,762**	,000	Valid
Pertanyaan_11 dengan Total	,700**	,000	Valid
Pertanyaan_12 dengan Total	,718**	,000	Valid
Pertanyaan_13 dengan Total	,748**	,000	Valid

(sumber: pengolahan data penulis,2022)

**Tabel 4.** Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan  
**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	100	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	100	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

(sumber: pengolahan data penulis,2022)

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's alpha* Adalah 0,911. Nilai ini lebih besar dari 0,195 (Ghozali, 2018). Berdasarkan Tabel 4, maka kuesioner dapat dikatakan valid, atau dengan kata lain hasil kuesioner bisa dipercaya.

**Tabel 5.** Uji Validitas Kinerja

Korelasi Antara	Nilai Korelasi (Pearson Correlation)	Probabilitas Korelasi [Sig. (2)]	Kesimpulan
Pertanyaan_1 dengan Total	,830**	,000	Valid
Pertanyaan_2 dengan Total	,780**	,000	Valid
Pertanyaan_3 dengan Total	,854**	,000	Valid
Pertanyaan_4 dengan Total	,825**	,000	Valid
Pertanyaan_5 dengan Total	,850**	,000	Valid
Pertanyaan_6 dengan Total	,845**	,000	Valid
Pertanyaan_7 dengan Total	,830**	,000	Valid
Pertanyaan_8 dengan Total	,789**	,000	Valid
Pertanyaan_9 dengan Total	,843**	,000	Valid
Pertanyaan_10 dengan Total	,790**	,000	Valid
Pertanyaan_11 dengan Total	,890**	,000	Valid
Pertanyaan_12 dengan Total	,692**	,000	Valid
Pertanyaan_13 dengan Total	,813**	,000	Valid

(sumber: pengolahan data penulis,2022)

Adapun hasil pertanyaan untuk kinerja atau persepsi adalah valid, yaitu nilai korelasi (*Pearson Correlation*) adalah positif dan lebih besar dari R-tabel 0,195.

**Tabel 6.** Uji Reliabilitas Kinerja**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	100	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.957	13

(sumber: pengolahan data penulis,2022)

Adapun hasil diatas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's alpha* yakni 0,957. Nilai ini lebih besar dari 0,195 (Ghozali, 2018). Berdasarkan Tabel 6, maka kuesioner dapat dikatakan valid, atau dengan kata lain hasil kuesioner bisa dipercaya.

**Pengukuran Servqual**

Contoh perhitungan bobot tingkat kepentingan dan bobot kinerja yakni:

$$(X) = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (6 \times 3) + (63 \times 4) + (31 \times 5) = 425, \text{ dst.}$$

$$(Y) = (0 \times 1) + (1 \times 2) + (10 \times 3) + (55 \times 4) + (34 \times 5) = 422, \text{ dst.}$$

Berikut adalah hasil rekapitulasi kuesioner mengenai Bobot Tingkat Kepentingan PT Makmur Karya Mitra Abadi:

**Tabel 7.** Bobot Tingkat Kepentingan

No	Tingkat Kepentingan					Total
	1	2	3	4	5	
1	0	0	6	63	31	425
2	0	0	4	49	47	443
3	0	0	3	46	51	448
4	0	1	9	44	46	435
5	0	0	3	41	56	453
6	0	0	1	34	65	464
7	0	1	6	35	58	450
8	0	0	2	29	69	467
9	0	0	5	39	56	451
10	0	0	4	31	65	461
11	0	0	2	40	58	456
12	0	0	5	40	55	450
13	0	0	7	44	49	442
Rata-rata						449,62

Dari hasil tabel 4.9 perhitungan Bobot Tingkat Kepentingan didapatkan nilai rata-rata sebesar 449,62 dari rekap jawaban kuesioner yang sudah dibagikan.

Berikut adalah hasil rekapitulasi kuesioner mengenai Bobot Kinerja PT Makmur Karya Mitra Abadi:

**Tabel. 8** Bobot Kinerja

No	Kinerja					Total
	1	2	3	4	5	
1	0	1	10	55	34	422
2	0	0	10	58	32	422
3	0	0	8	55	37	429
4	0	0	7	57	36	429
5	0	0	11	54	35	424
6	0	0	9	56	35	426
7	0	0	5	59	36	431
8	0	0	3	55	42	439
9	0	0	9	52	39	430
10	0	0	7	52	41	434
11	0	0	7	41	42	395
12	0	0	7	56	37	430
13	0	0	7	51	42	435
<b>Rata-rata</b>					426.62	

Dari hasil perhitungan Bobot Kinerja didapatkan nilai rata-rata sebesar 426,62 dari rekap jawaban kuesioner yang sudah dibagikan.

### B. Skor Service Quality

**Tabel 9.** Skor Service Quality

No	Nilai Kinerja (Persepsi)	Nilai Tingkat Kepentingan	Gap Score
1	4.25	4.22	0.03
2	4.22	4.43	-0.21
3	4.29	4.48	-0.19
4	4.29	4.35	-0.06
5	4.24	4.53	-0.29
6	4.26	4.64	-0.38
7	4.31	4.50	-0.19
8	4.39	4.67	-0.28
9	4.30	4.51	-0.21
10	4.34	4.61	-0.27
11	3.95	4.56	-0.61
12	4.30	4.50	-0.20
13	4.35	4.42	-0.07
Rata-rata	4.27	4.49	-0.23
Nilai Gap Maksimum			0.03
Nilai Gap Minimum			-0.07

Dapat dilihat dari tabel 9 didapatkan Nilai Gap maksimum -0,61 yang berada pada pertanyaan ke-11 atribut *Tangible* dan Nilai Gap Minimum sebesar -0,03 yang berada pada pertanyaan pertama yakni atribut keandalan.

### C. Distribusi dan Persentase Kepuasan Nasabah

Setelah melakukan pengolahan data pada kuesioner mengenai kinerja, maka diperoleh data hasil distribusi dan bahwa persentase tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan perusahaan yang disajikan dalam tabel 7 berikut:

**Tabel 9.** Distribusi dan Persentase Kepuasan Nasabah

No	Respon Kinerja	Distribusi	Persentase
1	Sangat Buruk	0	0.00%
2	Buruk	1	0.08%
3	Biasa Saja	100	7.75%
4	Baik	701	54.34%
5	Sangat Baik	488	37.83%
<b>Total</b>			1290 100.00%

(sumber: pengolahan data penulis,2022)

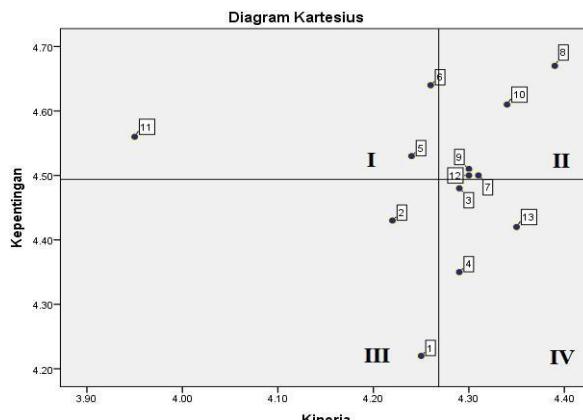
Dari tabel 7 diatas terlihat bahwa 54,34% nasabah sudah menilai kinerja yang diberikan PT MKMA sudah baik dan bisa dikatakan 90% nasabah sudah puas dengan hasil kinerja PT MKMA.

### D. Analisa Importance Performance Analysis

Dari hasil perhitungan yang dilakukan didapatkan hasil nilai X dan Y dalam tabel 4.15 berikut ini:

**Tabel 8.** Nilai X dan Y Diagram Kartesius  
(sumber: pengolahan data penulis,2022)

Setelah diketahui skor rata-rata dari tingkat kepentingan dan kinerja, maka selanjutnya nilai dimasukan kedalam diagram kartesius dimana diagram tersebut dibagi kedalam 4 kuadran dapat dilihat pada gambar 4.5 berikut ini:



Gambar 2. Hasil Diagram Kartesius

Berdasarkan hasil dari diagram kartesius diatas dengan titik  $X = 4,27$  dan  $Y = 4,49$  maka didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Kuadran I yang merupakan prioritas tinggi, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh nasabah tetapi dalam kenyataannya atribut-atribut ini belum sesuai dengan yang diharapkan (tingkat kepuasan nasabah masih sangat rendah). Atribut yang termasuk kedalam kuadran ini merupakan atribut pada butir 5, 6 dan 11 yaitu:
  - a. Kinerja kebersihan ruang ATM yang diberikan PT MKMA
  - b. Keamanan dan kenyamanan area ruang ATM
  - c. Hasil kinerja kebersihan ruang ATM yang diberikan
2. Adapun dalam Kuadran II perlu dipertahankan pada pada butir 7, 8, 9, 10, 12 yaitu:
  - a. Fasilitas penting yang ada di ruang ATM seperti tempat sampah yg bersih dan kondisi AC yang berfungsi
  - b. Keramahan dan kejujuran karyawan PT MKMA diruang ATM
  - c. Respon karyawan PT MKMA terhadap laporan kotor dari nasabah
  - d. Sikap dan kesopanan karyawan PT MKMA kepada nasabah
  - e. Kelengkapan fasilitas dan alat kebersihan yang digunakan
3. Kuadran III adalah gambaran prioritas yang sangat rendah, dikarenakan terdapat wilayah yang memuat hasil bahwa atribut kurang istimewa yaitu pada butir 1 dan 2 yaitu:
  - a. Standar kebersihan ruang ATM yang dijaga oleh PT MKMA

- b. Keandalan PT MKMA dalam memberikan layanan kebersihan yang baik dan terpercaya.
4. Kuadran IV telah memaparkan bahwa terhadap atribut tidak perlu dilakukan perbaikan. Adapun yang perlu diperbaiki adalah pada butir 3, 4 dan 13 yaitu:
  - a. Kemampuan mesin ATM memproses transaksi
  - b. Kesediaan karyawan PT MKMA dalam membantu nasabah diruang ATM
  - c. Lokasi ruang ATM yang mudah dijangkau

#### IV. KESIMPULAN

Dari hasil skor *service quality* didapatkan gap *score* maksimum yakni sebesar -0,61 yang berada di *tangible* dengan pertanyaan hasil kebersihan dan kenyamanan ruang ATM. penulis menyimpulkan bahwa 92,18% nasabah merasa puas dengan kinerja yang diberikan oleh layanan kebersihan PT Makmur Karya Abadi. dari diagram kartesius maka terlihat bahwa atribut mengenai karyawan PT Makmur Karya Abadi untuk hasil kinerja kebersihan ruang ATM, keamanan di area ruang ATM, serta hasil yang diberikan berada di kuadran I, hal ini menegaskan bahwa kinerja perusahaan masih rendah dari apa yang diharapkan oleh nasabah, sehingga hal ini perlu di perbaiki dan ditingkatkan kembali. Hal ini sangat fundamental karena nasabah menilai bahwa ketiga atribut tersebut merupakan hal yang penting. Maka atribut ini merupakan hal esensial yang perlu diadakan perbaikan oleh PT. Makmur Karya Abadi.

#### UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahu' Waa Ta'alaa karena atas Rahmat dan karunia-Nya lah sehingga penulis mendapatkan kesempatan dan kemudahan untuk menyelesaikan penelitian yang berjudul "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Cleaning Service Ruang ATM CIMB Niaga di PT Makmur Karya Abadi" Shollawat serta Salam semoga tercurah limpahkan kepada yang mulia Baginda Nabi Besar Muhammad Rasulullah Shala'llahu 'alaihi Waa Salam. Semoga kita kelak mendapatkan Syafa'at dari beliau. Aamiin. Terimakasih saya

ucapkan kepada Bapak Taufik S.T., M.T. dan Bapak Dwi Suryanto S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada saya sehingga dapat terselesaikan penelitian saya dengan baik. Serta kepada kedua Orang Tua saya yang senantiasa selalu mensupport/mendukung saya memberikan bantuan moril serta materil bahkan fikirannya dan serta tak henti untuk selalu mendoakan saya, semoga beliau selalu dalam keadaan sehat walaf'i'ah panjang umur dan diberikan keberkahan hidupnya serta mendapat kucuran rahmat Allah Subhanahu Wata'alla dan juga seluruh anggota keluarga, teman kerabat semuannya, serta para tuan guru yang juga telah ikut serta mendoakan dan mensupport saya selama pelaksanaan penyusunan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ashyim Asya'ri 2019. Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan *Vending Machine* di Stasiun Palmerah PT. KAI Commuter Line Indonesia Menggunakan Metode *Service Quality*.
- Dirgantara, H. B., & Sambodo, A. T. (2015). Penerapan Model *Importance Performance Analysis* dalam Studi Kasus: Analisis Kepuasan Konsumen bhinneka.com. Jurnal Sains Dan Teknologi Kalbis Scientia, 2(1), 52–62. Retrieved from <http://research.kalbis.ac.id/Research/Files/Article/Full/CANWL8MBTPOVL4NIQWGNIA6H1.pdf>.
- Fahmi, Irham. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung : Alfabeta.
- Fahmi. 2017. Analisis Laporan Keuangan. Bandung:Alfabeta.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBL SPSS 21 (7th ed.). Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam (2018), Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25, Cetakan IX, Edisi 9, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ida Bagus Ngurah Satwika Purwa, 2018. Peran Kepercayaan Nasabah dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 1, 2018: 192-220.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kaswan. 2015. Pengembangan Sumber Daya Manusia (dari Konsepsi, Paradigma, dan Fungsi sampai Aplikasi). Cet. I. Bandung: Alfabeta.
- Kaswan, (2016), Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keungulan Bersaing Organisasi, Penerbit PT. Graha Ilmu, Yogyakarta
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2017). Manajemen Pemasaran. Edisi 1. Alih bahasa: Bob sabran, MM. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2017). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- Mardo, S. A. (2016). Manajemen Pemasaran Jasa: Dilengkapi dengan Hasil Penelitian Empiris pada Institusi NSW di Indonesia (1st ed.). Deepublish.
- Nuarezha Ananta Pratama, 2022. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Buna Indonesia Berdasarkan Dimensi *Service Quality* dengan Menggunakan *Importance Performance Anaylysis* (IPA)
- M. Anas Danussana Kamal, 2017. Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah PT. Bank BRI Syariah KC Tangerang Daan Mogot dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), serta *Service Quality*.
- Mangkunegara. (2013). Manejemen sumber daya manusia. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Manurung, Rahman, Supriyadi, & Wibowo, T. J. (2016). Perbaikan Kualitas Layanan Dengan Pendekatan Servqual Dan *Importance Performance Analysis*. Intech 2(1).
- Muhammad Dirang, 2021. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Ruang Tunggu Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak Dengan Metode *Service Quality* dan TRIZ.

- Mislah Hayati Nasution, Sutisna.2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking. *Jurnal Nisbah*. Volume 1 Nomor 1, hlm 65
- Parasuraman. 2012. Konsekuensi Perilaku Dari Kualitas Layanan. Edisi Terbaru.
- Pohandry, A., Sidarto, dan Winarni. 2013. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode *Costumer Satisfaction Index* Dan *Importance Performance Analysis* serta *Service Quality*. *Jurnal Rekavasi* 1(1): 21-29.
- Rahmayanti, Nina. 2014. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmawida Putri, Dewi Rosmalia, Fahmi . 2022. Halaman 159. Metodelogi Penelitian Sosial.
- Ratnasari, R. T., dan M. H. Aksa. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan Kedua. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Sabir, R. I., Ghafoor, O., Hafeez, I., Akhtar, N., & Rehman, A. U. (2014). *Factors Affecting Customers Satisfaction in Restaurants Industry in Pakistan*. *International Review of Management and Business Research*, 3(2), 869–876.
- Saifuddin Azwar. (2013). Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: PustakaPelajar.
- Sarwono, Jonathan. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: alfabetika
- Sudarmanto, 2015. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Suchi Andara Rezki, 2020. Pemanfaatan Metode *Importance Performance Analysis* Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kepegawaian di BPKP Provinsi Sumatra Selatan.
- Tjiptono dan Chandra, Gregorius. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta : C.V Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia (2016), *Pemasaran Esensi & Aplikasi*, Andi Offset, Edisi 1, Yogyakarta. Nasional "Veteran" Jawa Timur
- Tjiptono, Fandy., Strategi Pemasaran, Edisi 3 (Yogyakarta: Andi) 2014.
- Umar Sahrul Ramdan, 2020. Analisis Tingkat Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode *Service Quality - Importance Performance Analysis* (Studi kasus Bank BNI Syariah Cabang Karawang).
- WIJAYANTI, UTOMO, Gunawan Setyo; TITISARI, Kartika Hendra; Anita. Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing: Studi Kasus Wajib Pajak Di Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 2020, 6.1: 13-21.
- Wijayanti, Titik. "Marketing Plan. Perlukah.? (Jakarta:2017).