



## STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING BCA MENGGUNAKAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Gerry Sastro<sup>1</sup>, Olivia Zahra Desfiana<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Pamulang, Indonesia

<sup>2</sup> Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Pamulang, Indonesia

\* Corresponding Author. E-mail: [dosen00544@unpam.ac.id](mailto:dosen00544@unpam.ac.id)

### ARTICLE INFO

#### Article History:

Received: 10 - 10 - 2023

in revised form: 11 - 11 - 2023

Accepted: 12 - 12 - 2023

Available Online: 02 - 01 - 2024

#### Keywords:

Mobile Banking, Customer, Satisfaction, Importance, Performance, Analysis.

### ABSTRACT

Layanan Mobile Banking merupakan suatu jenis layanan yang diberikan oleh perbankan kepada nasabahnya untuk melakukan berbagai jenis transaksi perbankan melalui internet dengan website atau aplikasi yang disediakan oleh pihak bank yang dilengkapi dengan sistem keamanan. Diera yang lebih maju seperti sekarang ini Mobile Banking dapat mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi dengan penerapan atas aplikasi teknologi. Kepuasan nasabah adalah hal yang paling penting bagi industri perbankan agar mendapatkan nasabah yang loyal dalam situasi zaman sekarang dimana persaingan antar bank semakin ketat. Masih ada factor-faktor yang menjadi pertimbangan para nasabah untuk tetap menggunakan layanan Mobile Banking. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Importance Performance Analysis (IPA) yang bertujuan untuk mengetahui variabel mana saja yang perlu ditingkatkan dan mana saja yang harus dipertahankan dalam segi pelayanan. Dengan menggunakan penyebaran kuisioner untuk pengambilan data terhadap 210 responden. Kemudian mendapatkan hasil dalam diagram kartesius bahwa indikator yang ada didalam kuadran I dimana harapan para nasabah tinggi namun kinerja masih rendah dalam pelayanannya dan harus di tingkatkan kembali aspek pelayanannya antara lain meliputi variabel efisiensi, keamanan serta kepercayaan. Sedangkan indikator dalam kuadran lain lebih fokus untuk dipertahankan. Pemberian strategi dalam penelitian ini diberikan kepada aspek pelayanan yang ada didalam kuadran I untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam pelayanan di Mobile Banking dan akan terlihat efektifitasnya apabila telah dijalankan dalam waktu yang cukup.

*Mobile banking service is a type of service provided by banks to their customers to carry out various types of banking transactions via the internet with a website or application provided by the bank which is equipped with a security system In a more advanced era like today, Mobile Banking can make it easier for customers to carry out transactions by implementing technology applications. Customer satisfaction is the most important thing for the banking industry to get loyal customers in today, where competition between banks is increasingly tight. There are still factors that customers should consider when continuing to use Mobile Banking services. The method used in this research is the Importance Performance Analysis (IPA) method which aims to determine which variables need to be improved and which ones must be maintained in terms of service. using a questionnaire to collect data from 210 respondents. Then, the results in the Cartesian diagram show that the indicators are in quadrant I, where customer importance is high, but performance is still low in service and service aspects must be improved, including efficiency, security and trust variables. Meanwhile, indicators in other quadrants are more focused on maintaining. The strategies in this research are given to service aspects in quadrant I to increase customer satisfaction in Mobile Banking services. their effectiveness will be visible if they have been implemented for sufficient time.*



## PENDAHULUAN

Layanan Mobile Banking merupakan suatu jenis layanan yang diberikan oleh perbankan kepada nasabahnya untuk melakukan berbagai jenis transaksi perbankan melalui berbagai transaksi. Diera yang lebih maju seperti sekarang ini Mobile Banking dapat mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi dengan penerapan atas aplikasi teknologi dan dimanfaatkan guna menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan pelayanan yang cepat, aman, nyaman, murah serta tersedia setiap saat dan dapan diakses dimana saja. Ada beberapa bentuk pelayanan yang disediakan oleh

pihak bank di dalam Mobile Banking tersebut. Diantaranya sebuah layanan informasi seperti pengecekan saldo, mutasi rekening, suku bunga serta informasi mengenai titik lokasi cabang bank/ mesin ATM terdekat. Selain itu mobile banking juga menyediakan beberapa fitur untuk membantu pembayaran rumah tangga seperti tagihan listrik, air, dan internet serta memiliki beberapa fitur lainnya.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh top b-Brand award mengenai aplikasi Mobile Banking di Indonesia per tahun 2022 dengan menggunakan survei terhadap 8.500 responden yang tersebar di 15 kota di Indonesia maka diperoleh hasil presentase seperti digambar dengan sistem penelitan tersebut terlihat bahwa Mobile Banking BCA memiliki hasil survei tertinggi sebesar 47,4% sedangkan di urutan kedua terdapat Mobile Banking bank BRI sebesar 19,4% diikuti oleh Mobile Banking bank Mandiri sebesar 12,9% dan Mobile Banking bank BNI sebesar 11,2% dan bank terakhir yang memiliki presentase terendah dalam daftar adalah CIMB Niaga sebesar 3,8%. Aplikasi Mobile Banking yang disediakan oleh bank BCA bertujuan untuk membantu pelayanan terhadap nasabah dalam melakukan kegiatan perbankan dimanapun dengan smartphone. Pada dasarnya seluruh nasabah mengharapkan bentuk pelayanan yang yang terbaik dan memuaskan dari fitur Mobile Banking ini. Kualitas dari layanan perbankan sangat bergantung pada evaluasi para nasabah sehingga kepuasan nasabah bisa dicapai dengan memberikan layanan yang terbaik sehingga bisa diterima oleh nasabah.

Meskipun Mobile Banking BCA menduduki peringkat paling atas dari segi penggunaan namun tetap saja adanya berbagai keluhan yang disampaikan oleh pengguna baik keluhan secara langsung serta keluhan yang nasabah sampaikan ke media sosial resmi bank BCA mengenai pelayanan serta beberapa faktor-faktor yang menjadi pertimbangan para nasabah untuk tetap menggunakan layanan Mobile Banking yaitu antara lain faktor efisiensi waktu serta tempat lalu tentang keamanan data nasabah yang terdaftar di data Mobile Banking tersebut serta faktor kemudahan pemakaian cara kerja Mobile Banking. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan/nasabah sampai saat ini menjadi tujuan utama dalam visi misi serta sebagai pengukur saran maupun keluhan untuk memperbaiki kesalahan menjadi lebih baik. Kualitas dari pelayanan yang disediakan dengan cara membandingkan persepsi para nasabah atas layanan yang benar-benar mereka terima.

Menurut Riyanto (2012) kepuasan pelanggan atau nasabah merupakan salah satu tujuan perusahaan khususnya perusahaan jasa. Maka dari itu, penelitian ini akan memfokuskan pada hasil layanan yang dinilai oleh para pengguna Mobile Banking BCA menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) yang mempunyai fungsi sebagai analisis penilaian faktor faktor pelayanan yang menurut nasabah sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka kepada penggunaan Mobile Banking BCA. Menurut Obi Mardalena & Ria Andryani (2021) Importance Performance Analisis (IPA) merupakan gabungan dari pengukuran faktor 4 Universitas Pamulang tingkat Importance dan Performance dalam grafik dua dimensi yang memudahkan dalam menyampaikan data dan usulan praktis untuk objek yang diteliti. Dengan kata lain metode IPA digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kinerja. Proses analisis dengan metode IPA ini memiliki hasil yang cukup rinci yang dimasukkan kepada diagram kartesius yang memiliki penjelasan kuadran yaitu *concentrate these* (kuadran 1), *keep up the good work* (kuadran 2), *low priority* (kuadran 3) dan *possible overkill* (kuadran 4) untuk mengetahui prioritas mana saja titik-titik kelemahan pelayanan yang perlu dikembangkan dan yang perlu tetap dijaga kualitas performanya.

Agar penulis dapat memberikan strategi yang baik untuk kedepannya, maka diberikan beberapa pertanyaan mengenai kepuasan pelayanan penggunaan Mobile Banking BCA melalui kuisioner yang telah disediakan. Sehingga peguji tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Strategi Peningkatan Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan Mobile Banking Menggunakan Importance Performance Analisis (IPA) (studi kasus: Perumahan Mulya Asri 2 Kabupaten Tangerang) dengan lebih dalam mengenai aspek pelayanan dan dapat memberikan strategi yang baik untuk kedepannya

## METODE PENELITIAN

Peneliti melakukan penelitian ini melalui metode kuantitatif yang bersifat deskriptif. Menurut Sugiyono (2018), penelitian deskriptif kuantitatif digunakan untuk menganalisis data melalui deskripsi atau gambaran data yang terkumpul sebagaimana adanya. Penelitian berlangsung selama 3 bulan dan dilaksanakan pada bulan Juni 2023-Agustus 2023. Lokasi penelitian dilaksanakan di Perumahan Mulya Asri 2 di daerah Kecamatan Sukamulya Cikupa Kabupaten Tangerang.

Pada penelitian kuantitatif deskriptif ini peneliti akan melakukan pengolahan data sehingga dapat menjadi suatu yang dapat diutarakan secara jelas dan tepat dengan tujuan agar dapat dimengerti oleh orang yang tidak langsung mengalaminya sendiri. Dalam uji ini, sampel yang digunakan sebanyak 210 orang, diantaranya adalah warga perumahan Mulya Asri 2 dalam rentan usia 18-50 tahun dan dapat dipastikan menggunakan *Mobile Banking* BCA. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam uji ini didapat melalui kuisioner, yaitu melalui metode pengumpulan data primer yang memerlukan adanya komunikasi antar peneliti dan responden dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan tentang "puas" atau "tidak puas" kepada responden yang berkaitan dengan variabel bebas atau independent variable tentang efisiensi ( $X_1$ ) keamanan penggunaan ( $X_2$ ) kepercayaan nasabah ( $X_3$ ) kemudahan penggunaan ( $X_4$ ) terhadap variabel terikat atau dependent variable yakni kepuasan pelanggan menggunakan Mobile Banking BCA ( $Y$ ).

Dalam penelitian ini, kuisioner perlu melewati uji kualitas agar data yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Uji kualitas yang dilakukan adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

## HASIL PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan jenis data yang digunakan adalah jenis data primer dimana hasil data didapatkan dari pengisian kuisioner dari para responden yang masuk kedalam kriteria. Sampel yang digunakan sebesar 210 responden dimana kuisioner telah disebarakan terlebih dahulu kepada 30 responden berbeda untuk menguji validitas data lalu kemudian disebarakan untuk para responden penelitian ini.

### Uji Kualitas Data

#### • Uji Validitas

Hasil uji validitas pada data Harapan dengan nilai signifikan yang digunakan adalah 5% atau 0,05 dengan  $n = 30$  responden yang berarti ( $n-2$ ) menghasilkan  $R_{tabel}$  sebesar 0,361. Setelah terlihat data Uji Validitas diatas dapat dikatakan bahwa semua  $R_{hasil} > R_{tabel}$  sehingga dapat disimpulkan bahwa semua angket pertanyaan dalam harapan kepuasan nasabah bersifat valid.

#### • Uji Reliabilitas

Dari hasil data Uji Reliabilitas menggunakan software SPSS 26 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang dimiliki  $> 0,60$  sehingga bisa dikatakan bahwa data harapan kepuasan nasabah reliabel. Dari hasil data Uji Reliabilitas menggunakan SPSS 26 menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* yang dimiliki  $> 0,60$  sehingga bisa dikatakan bahwa data kenyataan kepuasan nasabah reliabel.

### Analisis Hasil Tingkat Kesesuaian

Menurut Wahyuni (2014) hasil perolehan nilai presentase dibagi menjadi tiga kriteria, yaitu:

1. Apabila tingkat kesesuaian nasabah  $> 100\%$  dapat diartikan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh nasabah.
2. Apabila tingkat kesesuaian nasabah  $= 100\%$  dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan telah memenuhi apa yang dianggap penting oleh nasabah.
3. Apabila tingkat kesesuaian nasabah  $< 100\%$  dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kurang atau tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh nasabah

Dengan secara sistematis untuk menentukan nilai kesesuaian menggunakan rumus:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Dari hasil pengolahan kuisioner didapatkan nilai-nilai kinerja dan harapan berdasarkan indicator pertanyaan sebagai berikut:

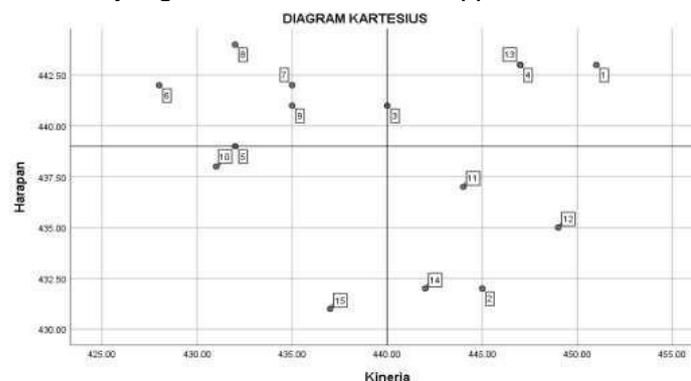
**Tabel 1.** Total Jawaban Kinerja dan Harapan

NO	PERTANYAAN	Xi	Yi
1	Mobile Banking BCA memberikan fasilitas yang cukup baik	947	930
2	Mobile Banking BCA dapat menghemat biaya dan waktu daripada proses ke bank	934	908
3	Mobile Banking BCA dapat digunakan dimana saja	924	927
4	Mobile Banking BCA dapat diakses dimana saja	939	930
5	Mobile Banking BCA memberikan jaminan keamanan saat bertransaksi	907	923
6	Layanan Mobile Banking BCA dapat melindungi data pribadi nasabah	900	928
7	Layanan Mobile Banking BCA memiliki riwayat transaksi guna terjamin keamanannya	913	928
8	Layanan Mobile Banking BCA selalu menjaga kerahasiaan data pribadi milik nasabah	907	933
9	Mobile Banking BCA memberikan kepercayaan nasabah dalam penggunaan mobile banking	913	926
10	Mobile Banking BCA dapat meyakinkan nasabah perihal kemanan data	905	919
11	Mobile Banking BCA tetap konsisten dalam memberikan fasilitas untuk nasabah sampai saat ini	932	914
12	Mobile Banking BCA memberikan fasilitas yang mudah dipahami & dimengerti	944	930
13	Mobile Banking BCA mudah digunakan	939	908
14	Fasilitas yang diberikan dalam Mobile Banking BCA mudah digunakan	929	906
15	Mobile Banking BCA dapat dikendalikan dengan mudah	918	908

### Hasil Perhitungan *Importance Performance Analysis* dalam Diagram Kartesius

Menurut Syaifullah, I Gede Pasek Suta Wijaya (2018) Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah metode yang sangat bagus dan tepat dalam melakukan analisa kepuasan pelanggan. Menurut Rizal Nugraha, Ambar Harsono, Hari Adiarto (2014) *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat juga digunakan untuk merangking berbagai elemen dari kumpulan pelayanan dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan selanjutnya.

Berikut hasil diagram kartesius yang dibuat dalam *software* spp 26:

**Gambar 1.** Hasil Diagram Kartesius

Keterangan untuk gambar diatas yaitu:

#### a. Kuadran I (Prioritas utama)

Atribut pernyataan yang ada di kuadran ini antara lain:

No. 3 = *Mobile Banking* dapat digunakan di mana saja

No. 6 = layanan *Mobile Banking* dapat melindungi data pribadi nasabah

No. 7 = layanan *Mobile Banking* memiliki riwayat transaksi guna terjamin keamanannya

No. 8 = layanan *Mobile Banking* BCA selalu menjaga kerahasiaan data pribadi milik nasabah  
No. 9 = *Mobile Banking* memberikan kepercayaan nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* BCA

**b. Kuadran II (Pertahankan prestasi)**

Atribut pernyataan yang ada di kuadran ini antara lain:

No. 1 = *Mobile Banking* memberikan fasilitas yang cukup baik

No. 4 = *Mobile Banking* BCA dapat diakses dimana saja

No.13= *Mobile Banking* BCA mudah digunakan

**c. Kuadran III (Prioritas rendah)**

Atribut pernyataan yang ada di kuadran ini antara lain:

No. 5 = *Mobile Banking* BCA memberikan jaminan keamanan saat bertransaksi

No. 10 = *Mobile Banking* dapat meyakinkan nasabah perihal keamanan data

No. 15 = *Mobile Banking* BCA dapat dikendalikan dengan mudah

**d. Kuadran IV (Berlebihan)**

No. 2 = *Mobile Banking* BCA dapat menghemat biaya dan waktu daripada proses ke bank

No. 11 = *Mobile Banking* BCA tetap konsisten dalam memberikan fasilitas untuk nasabah sampai saat ini

No. 12 = *Mobile Banking* BCA memberikan fasilitas yang mudah dipahami dan dimengerti

No. 14 = Fasilitas yang diberikan dalam *Mobile Banking* BCA mudah digunakan

**Strategi Peningkatan Kepuasan Nasabah *Mobile Banking* BCA**

Setelah mengetahui hasil dari perhitungan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan membuat diagram cartesius, Faktor yang ada di kuadran I adalah faktor utama yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya. Strategi yang disarankan antara lain:

1. Menambahkan fitur offline dalam *Mobile Banking* BCA sehingga akses transaksi tetap bisa dilakukan dimana saja.
2. Meminta para nasabah untuk validasi data pribadi secara berkala guna memastikan *Mobile Banking* milik pribadi digunakan oleh yang mempunyai data pribadi itu sendiri.
3. Memverifikasikan data pribadi secara berkala menggunakan teknologi terbaru seperti verifikasi wajah dan finger print nasabah itu sendiri.
4. Membuat perpanjangan riwayat transaksi yang dapat dilihat di *Mobile Banking* masing –masing nasabah.
5. Memberikan penyuluhan rutin kepada para nasabah terhadap *Mobile Banking* BCA serta memikirkan upgrade fasilitas yang ada di *Mobile Banking* sehingga para nasabah tetap percaya untuk menggunakan *Mobile Banking* BCA.

**PEMBAHASAN**

Dari hasil data yang didapatkan dalam menghitung tingkat kesesuaian pada aspek pelayanan dalam penelitian ini, ada beberapa aspek pelayanan yang mendapatkan hasil tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan nasabah <100% antara lain efisiensi tempat penggunaan *Mobile Banking*, jaminan keamanan pada saat bertransaksi, cara perusahaan melindungi data pribadi nasabah, riwayat transaksi guna tejamin keamanan *Mobile Banking*, cara perusahaan menjaga kepercayaan nasabah perihal menjaga kerahasiaan data pribadi nasabah, pemberian kepercayaan terhadap nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* serta cara meyakinkan nasabah perihal keamanan data yang menandakan bahwa perusahaan harus memikirkan cara peningkatan pelayanannya agar semua aspek pelayanan dirasa cukup memuaskan harapan para nasabah.

Berdasarkan hasil pada gambar Kartesius dalam penelitian ini terbagi seluruh aspek pelayanannya dalam beberapa kuadran antara lain:

Kuadran I (Prioritas Utama/*Concetrated Here*) yang berarti menunjukkan bahwa seluruh aspek pelayanan dalam kuadran ini kinerja perusahaan masih kurang memuaskan terhadap apa yang diharapkan oleh nasabah dan harus ditingkatkan kembali kualitas pelayanannya oleh perusahaan agar mencapai kepuasan yang diharapkan oleh nasabah. aspek pertanyaan yang masuk ke dalam kuadran ini antara lain efisiensi tempat penggunaan *Mobile Banking*, layanan *Mobile Banking* perihal

melindungi data pribadi nasabah, riwayat transaksi yang diberikan oleh *Mobile Banking*, layanan *Mobile Banking* Perihal menjaga kerahasiaan data pribadi milik nasabah, serta pemberian kepercayaan nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking*.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi/*Keep Up the Good Work*) yang berarti menunjukkan bahwa kinerja perusahaan sudah sesuai atau melebihi apa yang diharapkan nasabah dalam pelayanan dan diharapkan untuk tetap dipertahankan kualitas pelayanan dari perusahaan agar nasabah tetap merasa puas. Indikator yang masuk kedalam kuadran ini antara lain *Mobile Banking* BCA telah membeikan fasilitas yang cukup baik, *Mobile Banking* BCA dapat diakses dimana saja serta *Mobile Banking* BCA yang mudah digunakan.

Kuadran III (Proritas Rendah /*Low Priority*) dalam kuadran ini seluruh aspek pelayanan mempunyai tingkat kinerja yang rendah namun tidak terlalu diharapkan pula oleh para nasabah sehingga perusahaan tidak perlu terlalu memikirkan aspek pelayanan dalam kuadran ini namun boleh dipertahankan kualitas kinerjanya. Indikator yang ada dalam kuadran ini antara lain pemberian jaminan keamanan saat bertransaksi, meyakinkan nasabah perihal keamanan data, *Mobile Banking* BCA yang dapat dikendalikan dengan mudah.

Kuadran IV (Berlebihan/*Posible Overkill*) yang berarti seluruh aspek pelayanan dalam kuadran ini tidak terlalu diharapkan oleh para nasabah namun memiliki tingkat kinerja yang tinggi oleh perusahaan. Pada kuadran ini perusahaan tetap memberikan kinerja yang baik walaupun tidak terlalu diharapkan atau dianggap penting oleh nasabah namun perusahaan boleh tetap mempertahankan aspek pelayanan yang ada didalam kuadran ini antara lain *Mobile Banking* dapat menghemat biaya dan waktu daripada proses ke bank, Konsistensi perusahaan dalam memberikan fasilitas untuk nasabah, pemberian fasilitas yang mudah dipahami dan dimengerti serta fasilitas yang diberikan dalam *Mobile Banking* mudah digunakan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode Importance Performance Analysis atribut yang masuk kedalam kuadran I merupakan sebuah aspek pelayanan yang harus ditingkatkan kembali kinerja dari perusahaan agar parah nasabah merasa puas atau sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Dan indikator yang masuk ke dalam kuadran II merupakan aspek pelayanan yang telah sesuai harapan para nasabah sehingga diharapkan dapat untuk tetap menjaga atau mempertahankan kualitas kinerja. Sedagkan indikator yang ada di dalam Kuadran II dan Kuadran IV merupakan aspek pelayanan yang tidak terlalu diharapkan dan tidak dianggap penting oleh nasabah namun boleh tetap dipertahankan kualitas pelayanannya oleh perusahaan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada para pihak yang sudah membantu hingga terselesaikannya Jurnal ini, dan ucapan terima kasih juga untuk Orang Tua serta Keluarga yang membantu memberikan dukungan serta kepada partner yang bersedia membantu penulis untuk bisa menyelesaikan tulisan ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Chasbiamdani, & Pandasri. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Keputusan Penggunaan Mobile Banking: Modifikasi Delone dan Mclean. *Prosiding Seminar Nasional Dan PKM Sosial, Ekonomi Dan Humaniora*.
- Iriani, A. F. (2018). Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. *DINAMIS- Journal of Islamic Management and Bussines*, 2(2), 100.
- Mardalena, O., & Andryani, R. (2021). Analisis Kualitas Layanan Website Pada Universitas Terbuka Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(4), 615–633. <https://doi.org/10.51519/journalisi.v3i4.204>
- Nugraha, R., Ambar, H., & Adianto, H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa

pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 1(3), 221–231.

Riyanto. (2012). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Syaifullah, S., Wijaya, I. G. P. S., & Husodo, A. Y. (2018). Satisfaction Information System of Academic Administration Services Based on IPA (Importance Performance Analysis) Study Case in Faculty of Engineering, Mataram University. *Journal of Computer Science and Informatics Engineering (J-Cosine)*, 2(1), 37–43. <https://doi.org/10.29303/jcosine.v2i1.50>