

## **SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISYS**

**Yusron Alif Tajuddin<sup>1</sup>, Yoyok Seby Dwanoko<sup>2</sup>**

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Kanjuruhan Malang<sup>1,2</sup>  
[Yusronalif41@gmail.com](mailto:Yusronalif41@gmail.com)

**Abstrak.** Hotel Puri Gendis merupakan salah satu hotel yang ada di kabupaten Mojokerto lebih tepatnya di Kecamatan Trawas. Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi banyak sedikitnya tamu yang datang. Penilaian terhadap tingkat kepuasan pelanggan menjadi hal yang wajib untuk mengetahui kinerja dari pegawai hotel dalam memberikan pelayanan. Namun dari adanya layanan yang sedang berlangsung dan sudah berjalan lama, belum ada tolak ukur dari layanan Hotel Puri Gendis. Perlu adanya suatu sarana untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah tamu Hotel Puri Gendis. Dengan cara memberikan kuisioner dan hasil dari kuisioner tersebut dapat dijadikan acuan perbaikan fasilitas atau layanan. Untuk menganalisa tingkat kepuasan pelanggan, maka dibutuhkan sebuah sistem informasi kepuasan pelanggan di Hotel Puri Gendis dan menerapkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) pada sistem tersebut sehingga pihak hotel dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang dapat menjadi acuan untuk mempertahankan atau memperbaiki layanan. Dengan memanfaatkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) pada sistem ini, akan didapatkan tingkat kepuasan pelanggan dan dikelompokkan menjadi 4 prioritas yaitu, prioritas utama, prioritas berlebihan, prioritas prestasi, prioritas rendah. Berdasarkan hasil pengujian bahwasannya sistem pendukung keputusan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dapat membantu pihak Hotel Puri Gendis dalam mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** *sistem kepuasan pelanggan, IPA, Hotel*

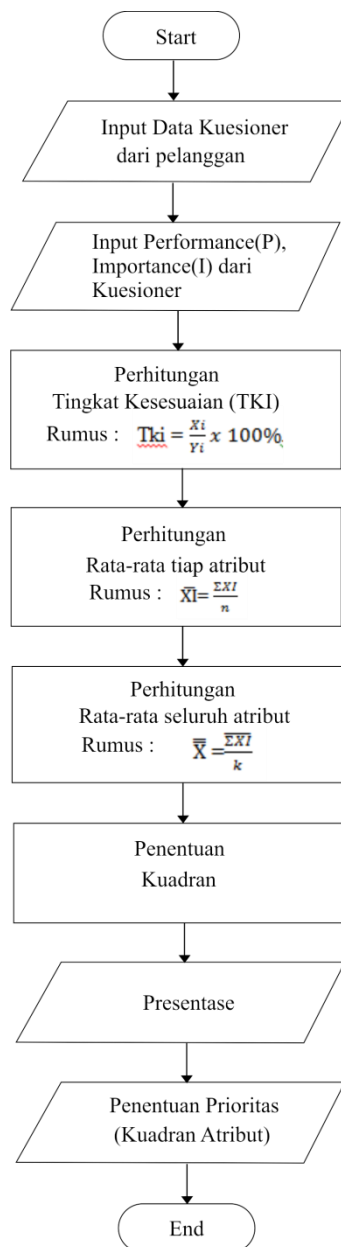
### **PENDAHULUAN**

Pertumbuhan industri perhotelan saat ini semakin pesat, didapat dari sumber indoanalisis pertumbuhan industri hotel berbintang maupun non bintang pada tahun 2017 telah mengalami peningkatan 100% dibandingkan jumlah pada tahun 2010 dilihat dari pertumbuhan PDB (Produk Domestik Bruto) untuk industri penyediaan akomodasi yang merupakan salah satu indikator untuk melihat pertumbuhan sektor industri hotel, sehingga menimbulkan terjadi persaingancukup ketat dalam industri perhotelan. Setiap hotel berlomba-lomba menawarkan berbagai fasilitas, kualitas pelayanan dan penyajian yang terbaik. Cara tersebut dilakukan agar bertahan dalam persaingan dalam industri perhotelan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa pelayanan. Hotel Puri Gendis merupakan salah satu hotel yang ada di kabupaten Mojokerto lebih tepatnya di Kecamatan Trawas. Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi jumlah tamu yang datang. Penilaian terhadap tingkat kepuasan pelanggan digunakan untuk mengetahui kinerja dari pihak hotel dalam memberikan pelayanan. Dari adanya layanan yang sedang berlangsung dan sudah berjalan lama, belum ada tolak ukur dari layanan Hotel Puri Gendis. Pihak hotel harus tau mana layanan atau fasilitas yang dipertahankan atau diperbaiki. Perlu adanya sarana untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah tamu Hotel Puri Gendis. Dengan cara memberikan kuisioner dan hasil dari kuisioner tersebut dapat dijadikan acuan perbaikan fasilitas atau layanan.

Dengan latar belakang masalah tersebut maka yang menjadi pembahasan utama dari penelitian ini adalah bagaimana membangun sebuah sistem informasi kepuasan pelanggan di Hotel Puri Gendis dan menerapkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) pada sistem tersebut sehingga pihak hotel dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang dapat menjadi acuan untuk mempertahankan atau memperbaiki layanan.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah IPA (Importance Performance Analysis.) Di dalam jurnal Melfa Yola (2013) Metode Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant analysis (Brandt, 2000 dan Latu & Everett, 2000). Metode IPA sendiri memiliki tahap perhitungan pada gambar 1 sebagai berikut :



Gambar 1. Flowchart Perhitungan Metode IPA

- 1) Untuk Tahap pertama menentukan tingkat kesesuaian. Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan adalah

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (1)$$

Keterangan :

Tki = tingkat kesesuaian

Xi = skor penilaian kinerja

- $Y_i$  = skor penilaian kepentingan
- 2) Tahap kedua yaitu menghitung rata-rata untuk setiap atribut dengan rumus :
- $$\bar{X}_I = \frac{\sum X_I}{n} \quad \bar{Y}_I = \frac{\sum Y_I}{n} \quad (2)$$

Keterangan :

$\bar{X}_I$  = skor rata-rata tingkat kinerja

$\bar{Y}_I$  = skor rata-rata tingkat kepentingan

$n$  = Jumlah responden

- 3) Tahap ketiga adalah menghitung rata-rata seluruh atribut dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_I}{k} \quad \bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_I}{k} \quad (3)$$

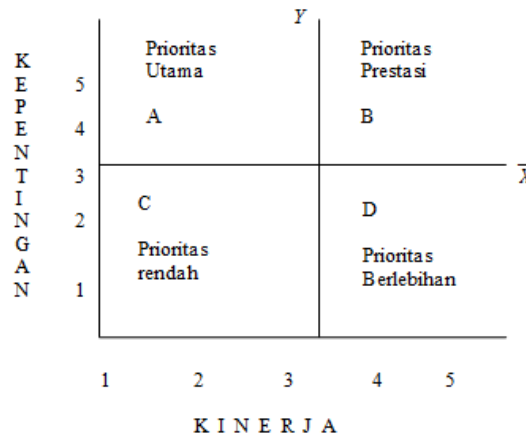
Keterangan :

$\bar{X}$  = rata-rata skor seluruh tingkat kinerja

$\bar{Y}$  = rata-rata skor seluruh tingkat kepentingan

$k$  = banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen

- 4) Tahapan terakhir yaitu penjabaran tiap atribut dalam diagram kartesius seperti terlihat pada gambar 2.



Gambar 2. Diagram Kartesius

### Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam sistem pendukung keputusan kepuasan pelanggan ini adalah kuisisioner dan objeknya adalah pelanggan atau tamu hotel.

### Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan juga wawancara. Observasi dilakukan secara langsung terhadap suatu kegiatan yang sedang berlangsung, di Hotel Puri Gendis dengan melakukan penelitian dan menganalisa kegiatan. Wawancara dilakukan dengan pegawai dan manager Hotel Puri Gendis.

### Teknik Analisa Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *DFD*. *DFD* berfungsi untuk menggambarkan suatu sistem yang telah ada atau sistem baru yang akan dikembangkan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisa Kebutuhan

Sistem yang akan dikembangkan adalah Sistem Pendukung Keputusan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Menggunakan Metode IPA (*Importance Performace Analysis*). Pada sistem ini akan mengolah data kuesioner yang diberikan kepada pelanggan sehingga manager dapat mengetahui kekurangan layanan di dalam hotel tersebut.

Pada bagian ini, menjelaskan kebutuhan sistem yang akan digunakan baik yang berupa fungsional maupun yang non fungsional perangkat lunak. Desain sistem diimplementasikan menggunakan *Data Flow Diagram (DFD)*, *Flowchart*, *Entity Relationship Diagram (ERD)*, dan juga *User Interface*.

### User Yang terlibat

**Tabel 1. User Yang Terlibat**

No	User	Hak Akses
1.	Administrator	Memanajemen data <i>user</i> , data atribut, dan juga dapat melihat <i>list</i> data
2.	Pelanggan	Mengisi kuesioner
3.	Karyawan	Analisis kuesioner
4.	Manager	Melakukan analisis kuesioner dan menerima laporan

### Kebutuhan Fungsional

Kebutuhan fungsional sistem merupakan kebutuhan-kebutuhan fungsi perangkat lunak yang digunakan untuk menunjang sistem tersebut agar dapat berjalan sebagai mana yang diinginkan.

Dibawah ini akan dijelaskan beberapa kebutuhan fungsional sistem, antara lain sebagai berikut.

**Tabel 2. Analisa Kebutuhan Fungsional Sistem**

No	Aktivitas	Deskripsi	Actor	Input	Output
1	<i>Login</i> pengguna	Pada proses ini manager, <i>User</i> , dan pelanggan dapat melakukan <i>login</i> untuk masuk ke sistem. <i>User</i> system harus mengisi <i>username</i> dan <i>password</i> sebelum melakukan login.	-Manager - <i>User</i> -pelanggan	Memasukkan id dan <i>password</i>	Login Berhasil
2	<i>Mastering User</i>	Pada proses ini yang bertugas adalah administrator. Administrator melakukan proses <i>insert</i> , <i>update</i> , <i>view</i> , dan <i>delete</i> data-data <i>masteringuser</i> .	Administrator	<i>Username</i> , nama, alamat, telp, akses	Id <i>user</i> , list data <i>user</i>
3	<i>Mastering Atribut</i>	Pada proses ini yang bertugas adalah administrator. Administrator melakukan proses <i>insert</i> , <i>update</i> , <i>view</i> , dan <i>delete</i> data-data <i>mastering Atribut</i> .	Administrator	Pertanyaan, indikator	Atribut
4	Kuesioner	Pada proses ini yang mengisi kuesioner adalah Pelanggan. Pelanggan mengisi kuesioner berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.	Pelanggan	Pilih jawaban <i>performan</i> <i>ce</i> dan <i>importance</i>	Data kuesiner tersimpan

5	Proses perhitungan dengan menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i>	Pada proses ini dihitung berdasarkan kepentingan dan pelayanan rumah sakit berupa pertanyaan-pertanyaan yang ada pada kuesioner	Administrator	Id atribut, nilai <i>performan ce</i> , nilai <i>importance</i>	Hasil analisis kuesioner
6	Laporan	Pada proses ini hasil dari perhitungan dilakukan laporan atau cetak laporan. Laporan dalam bentuk pdf yang dapat diakses manager.	Manager	Kuadran, pertanyaan	Laporan

### Desain Produk

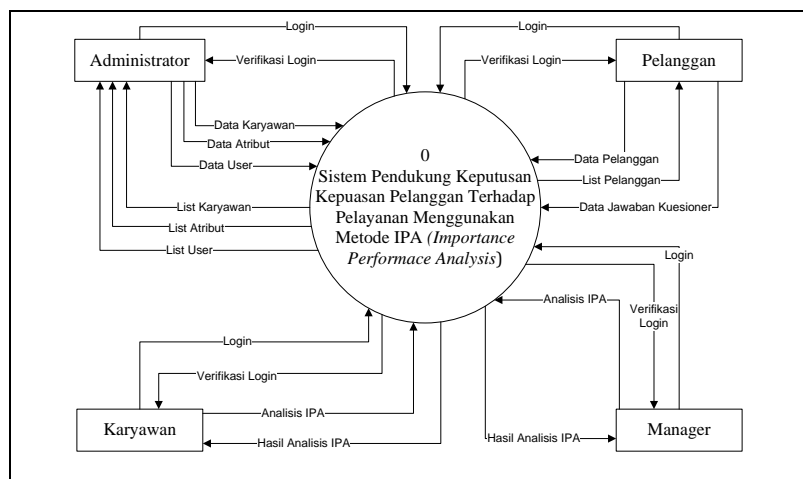
Tahap selanjutnya dari analisis kebutuhan adalah desain produk. Desain produk sistem ini menggunakan beberapa model diantaranya adalah :1) DFD; 2) ERD;3)*User Interface*.

### Perancangan Desain Sistem

Adapun perangkat yang digunakan untuk menggambarkan suatu sistem diantaranya sebagai berikut:

### Context Diagram (CD)

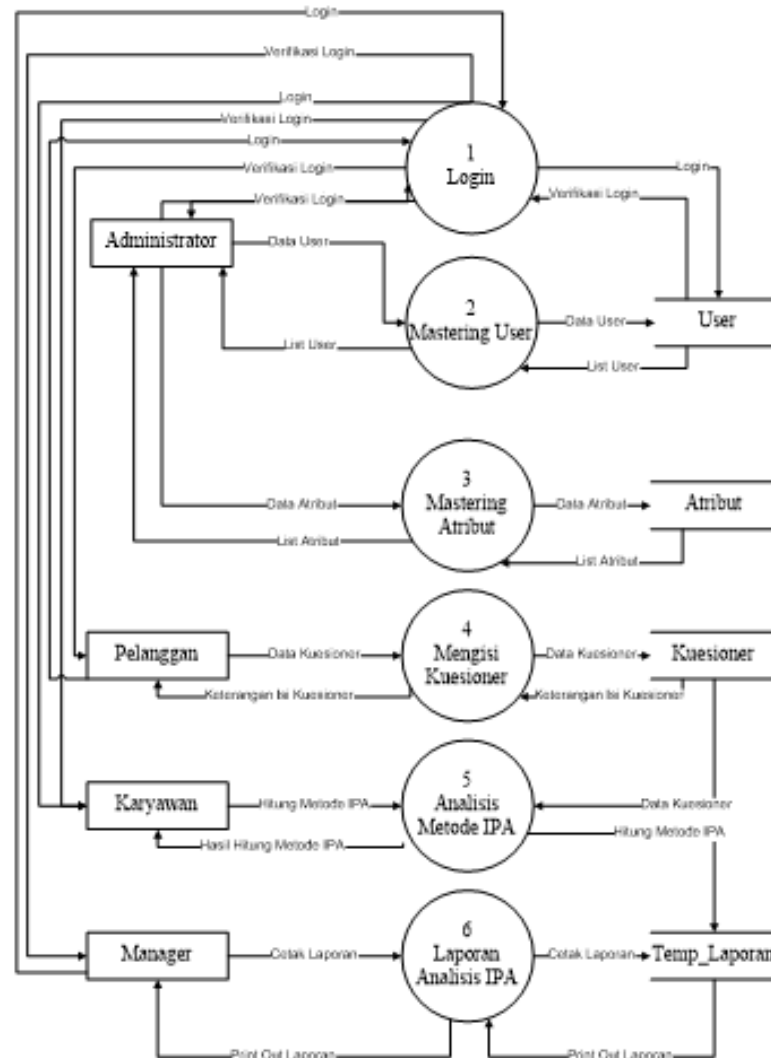
*Context Diagram* pada gambar 3 ini menerangkan bahwa gambaran secara umum yang melibatkan tiga entitas yaitu: Administrator, Karyawan, Manager, dan Pelanggan. Dimana pada setiap *user login* memiliki hak akses masing-masing, yaitu administrator dapat melakukan manajemen semua data yang ada di sistem.



Gambar 3. Context Diagram (CD)

### Data Flow Diagram (DFD) Level 1

Pada DFD level ini merupakan lanjutan dari DFD level 0. *Data Flow Diagram* level 1 ini menjelaskan tentang arus data yang terjadi dalam sistem pendukung keputusan kepuasan pelanggan.

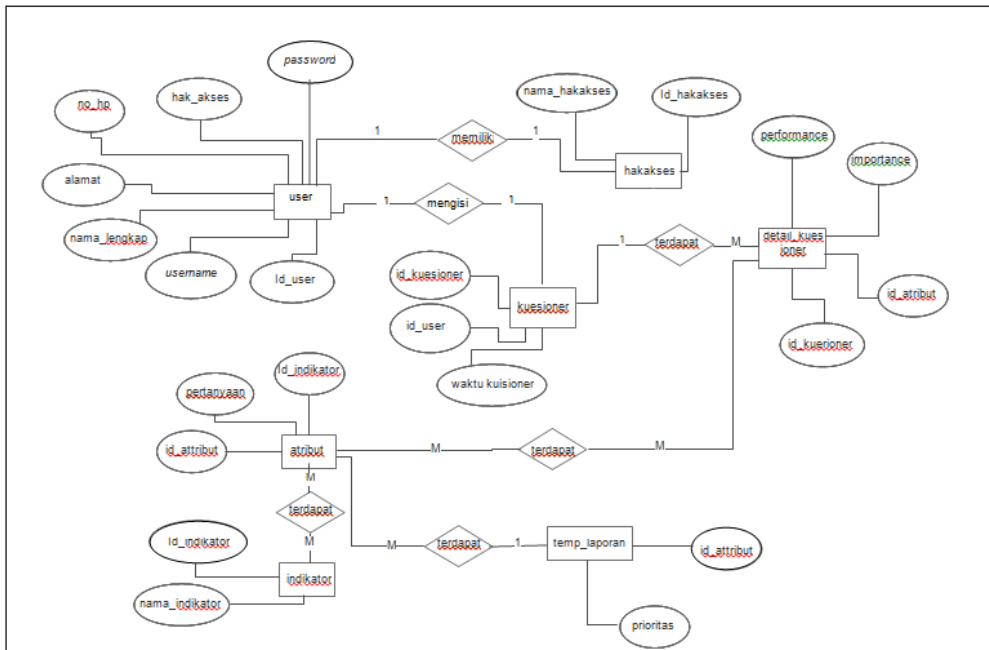


Gambar 4. DFD Level 1

Pada gambar 4 tersebut terdapat 4 entitas seperti administrator, manager, dan pelanggan. Diagram ini juga menjelaskan tentang proses – proses yang dilakukan oleh entitas pada sistem yaitu proses login, mastering user, mastering pelanggan, mastering atribut, mastering kuesioner, dan laporan. Serta terdapat data store atau penyimpanan data seperti data store User, Atribut, Kuesioner dan Temp\_Laporan.

### Entity Relationship (ERD)

ERD digunakan untuk merancang model dasar dari struktur data serta *relationship* atau hubungan dari setiap data tersebut. Dan mempermudah pengerjaan basis datanya karena dalam ERD dapat menjelaskan hubungan dari data satu dengan data yang lain. ERD yang digunakan seperti gambar 5. *Entity Relationship (ERD)* Sistem Pendukung Keputusan, pada ERD sistem ini menjelaskan relasi antar tabel di dalam database. ERD Pada Gambar 3.6 menjelaskan tentang hubungan atau relasi setiap tabel di dalam database sistem pendukung keputusan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan.



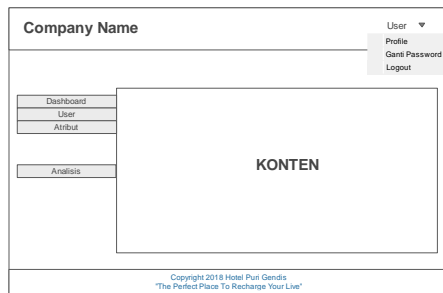
**Gambar 5. Entity Relashinship (ERD) Sistem Evaluasi Peningkatan Layanan Kepuasan Rancangan Interface Desain Form Login**

Pada form *Login* terdapat kolom *username* dan juga *password* tombol *Login* untuk masuk dalam sistem.

**Gambar 6. Form Login**

**Halaman Utama Administrator**

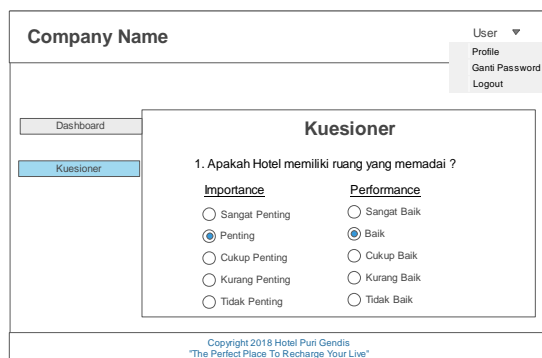
Setelah *login* sukses, maka administrator akan masuk ke halaman utama administrator seperti tampilan gambar 7.



**Gambar 7. Halaman Utama Administrator**

### Halaman Kuesioner

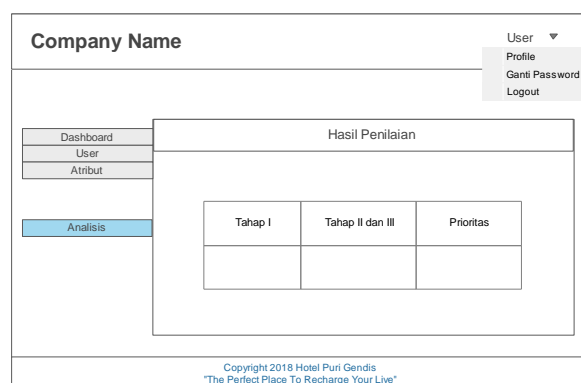
Gambar 8. adalah tampilan dari Kuesioner yang berisi Kuesioner dari master Atribut, Kuesioner diisi Pelanggan.



**Gambar 8. Halaman Mastering Kuesioner**

### Halaman Analisis Kuesioner

Gambar 9 adalah tampilan dari Analisis Kuesioner yang berisi Kuesioner dari master Atribut yang sudah diolah kedalam metode IPA.



**Gambar 9. Halaman Analisis Kuesioner**

### Pengkodean

Pada tahap pemrograman dilakukan proses pengkodean program sesuai dengan rancangan dfd, erd dan juga Desain Tampilan (*user interface*) yang telah dibuat. Pada sistem pendukung keputusan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analisis*) ini, bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP: *Hypertext Preprocessor* dan *Database Management System* (DBMS) yang digunakan adalah MySQL.



## Implementasi Program Halaman Multi Login

**Gambar 10. Halaman Multi Login**

Halaman *login* digunakan oleh Admin, Manajer, Karyawan dan Pelanggan. Sebelum melanjutkan akses selanjutnya Admin, Manajer, Karyawan dan Pelanggan wajib mengisi *username* dan *password* sesuai dengan data yang sudah terdaftar.

## Halaman isi kuesioner

1. Fasilitas Pkik Hotel Puri Gendis memiliki daya tarik ?

Penilaian Kinerja (Performance)

- Sangat Tidak Penting
- Tidak Penting
- Cukup Penting
- Penting
- Sangat Penting

Penilaian Kepentingan (Importance)

- Sangat Tidak Baik
- Kurang Baik
- Cukup Baik
- Baik
- Sangat Baik

2. Hotel Puri Gendis memiliki peralatan dan fasilitas lengkap ?

Penilaian Kinerja (Performance)

- Sangat Tidak Penting
- Tidak Penting
- Cukup Penting
- Penting
- Sangat Penting

Penilaian Kepentingan (Importance)

- Sangat Tidak Baik
- Kurang Baik
- Cukup Baik
- Baik
- Sangat Baik

**Gambar 11. Halaman Analisis Perhitungan Metode IPA**

Pada halaman ini dilakukan oleh pelanggan dengan menjawab semua pertanyaan yang terdapat pada sistem. Setiap pertanyaan memiliki dua jawaban yaitu jawaban *importance* dengan pilihan jawaban kuisisioner terdiri dari SP (Sangat Penting), P (Penting), CP (Cukup Penting), KP (Kurang Penting), TP (Tidak Penting). Dan jawaban *performance* dengan pilihan jawaban kuisisioner terdiri dari SB (Sangat Baik), B (Baik), CK (Cukup Baik), KB (Kurang Baik), TB (Tidak Baik). Dan nilai yang dihasilkan akan disimpan kedalam *database*.

## Halaman Analisis

No	Id Atribut	P	I	PI	Percent
1	00001	412	402	1.028	102.483 %
2	00002	400	381	1.058	104.887 %
3	00003	282	248	1.098	108.838 %
4	00004	417	422	0.988	98.816 %
5	00005	377	342	1.102	110.224 %
6	00006	216	426	0.742	74.172 %
7	00007	400	478	0.838	83.807 %
8	00008	240	302	0.798	79.802 %
9	00009	282	288	1.08	108.014 %
10	00010	288	482	0.598	59.814 %
11	00011	288	448	0.734	73.382 %
12	00012	302	284	1.068	106.838 %
13	00013	438	442	0.988	98.848 %
14	00014	380	488	0.768	76.788 %
15	00015	337	284	1.187	118.682 %
16	00016	420	420	1	100 %
17	00017	282	241	0.771	77.128 %
18	00018	386	204	1.202	120.282 %
19	00019	438	421	1.022	102.282 %
20	00020	228	427	0.782	78.247 %
Total		7202	7824	0.884	88.88 %

Karena Nilai rata-rata PI adalah 0,884 berarti Sangat Baik.

**Gambar 12. Halaman Analisis Perhitungan Metode IPA**

Pada halaman ini setelah pelanggan mengisi kuesioner akan dihitung menggunakan metode ipa dari 100 unit sample acak dalam penelitian ini,. Untuk menentukan hasil dari *performance* (P) yaitu 1. Tb : 0x1= 0, Kb : 18x2=36, Cb: 5x3=15, B: 27x4=108, Sb: 50x5=250 jadi total pada atribut 1 hasil perhitungan *performance* (P) adalah 406, Untuk menentukan hasil dari *importance* (I) yaitu Tp: 0x1= 0, Kp: 0x2=0, Cp: 36x3=108, P: 14x4=56, Sp: 50x5=250 jadi total pada atribut 1 hasil perhitungan *importance* (I) adalah 404, untuk hasil lengkapnya seperti dibawah ini :

Pada tahap 1 untuk menentukan Tingkat kesesuaian yaitu dengan mencari

$$TKI = P/I * 100 \text{ rata sehingga dapat diketahui persentase dari seluruh}$$

atribut, tiap atribut sendiri terdapat tingkat kepentingan (*Importance* (I)) dan tingkat kinerja (*Performance* (P)).Tiap Hasil Akhirnya adalah menentukan kuadran tiap atribut. Tingkat kesesuaian TKI = 406/404\*100 =100,5 . Sedangkan hasil dari seluruh atribut didapatkan nilai TKI sebesar 98,6 %.Untuk lebih jelasnya terdapat pada gambar 12.

Setelah mengetahui persentasi, langkah berikutnya adalah dengan mencari rata-rata setiap atribut dengan rumus penilaian tingkat kepentingan (*Importance*) dan kinerja (*Performance*)

$$\bar{YI} = \frac{\sum YI}{n}$$

$$\bar{XI} = \frac{\sum XI}{n}$$

dan selanjutnya menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan (*Importance*) untuk keseluruhan atribut

$$\bar{X} = \frac{\sum XI}{l}$$

dan kinerja (*Performance*) untuk seluruh atribut sehingga mendapatkan nilai seperti pada gambar 13.

$$\bar{Y} = \frac{\sum YI}{k}$$

No	Id Atribut	P	Rata-rata P	I	Rata-rata I	Kuadran
1	00001	406	4.06 : 3.554	404	4.04 : 3.684	Kuadran II
2	00002	386	3.86 : 3.554	374	3.74 : 3.684	Kuadran II
3	00003	253	2.53 : 3.554	231	2.31 : 3.684	Kuadran III
4	00004	416	4.16 : 3.554	415	4.15 : 3.684	Kuadran II
5	00005	369	3.69 : 3.554	333	3.33 : 3.684	Kuadran IV
6	00006	350	3.5 : 3.554	461	4.61 : 3.684	Kuadran I
7	00007	398	3.98 : 3.554	472	4.72 : 3.684	Kuadran II
8	00008	334	3.34 : 3.554	356	3.56 : 3.684	Kuadran III
9	00009	271	2.71 : 3.554	250	2.5 : 3.684	Kuadran III
10	00010	392	3.92 : 3.554	449	4.49 : 3.684	Kuadran II
11	00011	344	3.44 : 3.554	357	3.57 : 3.684	Kuadran III
12	00012	306	3.06 : 3.554	273	2.73 : 3.684	Kuadran III
13	00013	426	4.26 : 3.554	432	4.32 : 3.684	Kuadran II
14	00014	292	2.92 : 3.554	420	4.2 : 3.684	Kuadran I
15	00015	342	3.42 : 3.554	272	2.72 : 3.684	Kuadran III
16	00016	409	4.09 : 3.554	414	4.14 : 3.684	Kuadran II
17	00017	247	2.47 : 3.554	334	3.34 : 3.684	Kuadran III
18	00018	405	4.05 : 3.554	290	2.9 : 3.684	Kuadran IV
19	00019	426	4.26 : 3.554	409	4.09 : 3.684	Kuadran II
20	00020	335	3.35 : 3.554	421	4.21 : 3.684	Kuadran I
	Total	7107	3.554	7367	3.684	

**Gambar 13. Halaman Analisis Tahap2 dan 3 Perhitungan Metode IPA**  
Untuk P yang menjadi acuan adalah 3,5535dibulatkan menjadi 3,554

Untuk I yang menjadi acuan adalah 3,6835 dibulatkan menjadi 3,684

Penentuan Kuadran :

Kuadran I (Prioritas Utama) : Jika Rata-rata I > 3,684 dan P < 3,554

Kuadran II (Prioritas Prestasi) : Jika Rata-rata I > 3,684 dan P > 3,554

Kuadran III (Prioritas Rendah) : Jika Rata-rata I < 3,684 dan P < 3,554

Kuadran IV (Prioritas Rendah) : Jika Rata-rata I < 3,684 dan P > 3,554

### Pengujian

Tahap selanjutnya adalah pengujian sistem, peneliti melakukan uji fungsionalitas dan kinerja sistem pendukung keputusan kepuasan pelanggan yang telah dibuat. Pengujian dilakukan dengan pengujian *Black Box Testing* untuk mengetahui dan meminimalisir kesalahan-kesalahan dari sistem dan kemudian dilakukan perbaikan berdasarkan hasil uji, sehingga menghasilkan sebuah sistem yang layak untuk digunakan oleh pengguna.

**Tabel 5. Pengujian Sistem (*Blackbox testing*)**

No	Fungsi	Pengujian	Hasil yang Diharapkan	Keterangan
1.	Login	Memasukkan nama pengguna dan kata sandi sesuai dengan data pengguna	Masuk ke halaman beranda pengguna	Sesuai
2.	Halaman Utama	Menampilkan menu utama	Menampilkan menu utama	Sesuai
3.	<i>Mastering</i> User	Melihat dan memanipulasi data user	Menampilkan, merubah, menghapus dan menyimpan data user	Sesuai
4.	<i>Mastering</i> Atribut	Melihat dan memanipulasi data atribut	Menampilkan, merubah, menghapus dan menyimpan data atribut	Sesuai
6.	Kuisisioner	Mengisi data kuisisioner oleh pelanggan dan simpan	Input dan juga menyimpan Importance, performance, kritik dan saran	Sesuai
7.	Analisis	Melihat tahap-tahap perhitungan metode IPA	Menampilkan data analisis	Sesuai
8.	Laporan	Melihat dan export file laporan	Menampilkan dan mengexport laporan	Sesuai

### PENUTUP

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian sistem yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan diantaranya sebagai berikut:

Dengan menggunakan Sistem Pendukung Keputusan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan di Hotel Puri Gendis di dapatkan prosentase tingkat kualitas pelayanan sebesar 98,6 % yang berarti sangat baik. Adanya pelayanan yang harus dipertahankan berdasarkan prioritas prestasi yang terdapat 3 atribut, prioritas berlebihan terdapat 8 atribut dan pelayanan yang harus diperbaiki berdasarkan prioritas rendah yang terdapat 7 atribut, prioritas utama terdapat 2 atribut.

#### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa saran untuk pengembangan sistem lebih lanjut, diantaranya sebagai berikut :

- Sistem Kepuasan Pelanggan yang di buat oleh penulis dengan menggunakan metode *Importance- Performance Analysis* (IPA) masih dapat di kembangkan dengan metode-metode lainnya.
- Untuk penelitian selanjutnya sistem ini bisa dikembangkan dengan penambahan solusi sesudah tahap pembagian prioritas.

## DAFTAR RUJUKAN

- Alfian Helmi Muhbib. 2013. *Implementasi Desktop Sistem Inventasi Pada Hudi Motor Karangrayung Grobogan*. Jurnal Teknik Informatika.
- Ivan Arifard Watung. 2014. *Perancangan Sistem Informasi Data Alumni Fakultas Teknik UNSRAT Berbasis Web*. Jurnal Teknik Elektro.
- IndoAnalysis. (2018). Pertumbuhan PDB untuk Industri Penyediaan Akomodasi. Diakses pada 17 Januari 2018, dari alamat <http://indoanalysis.co.id/product/industri-hotel-di-indonesia/>
- Melfa Yola, Duwi Budiarto. 2013. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan *Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. . *Jurnal Program Studi Tehnik Industri*, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Sukamto, R., & Shalahuddin, M. (2014). *Rekayasa Perangkat Lunak Struktur dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika.