

ANALISIS FAKTOR SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP MUTU PRODUK MENGGUNAKAN MODEL IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (Studi Kasus pada Usaha Batu Bata Di Nias Barat)

Yurmanius Waruwu

Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nias Raya
(yurmaniuswaruwu@uniraya.ac.id)

Abstrak

Usaha batu bata di Nias Barat menerapkan Sistem Manajemen Mutu atau biasa dikenal dengan ISO 9001 untuk dapat menghasilkan produk yang memenuhi mutu yang disyaratkan *customer* agar *customer* merasa aman dan nyaman, akan tetapi dalam pelaksanaannya masih ada beberapa *customer complain* yang melebihi target yang telah ditentukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa faktor sumber daya manusia yang mempengaruhi mutu produk dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA), sehingga dapat mengetahui atribut mana yang perlu diprioritaskan dan perlu dilakukan peningkatan dan perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasannya. Secara rata-rata kinerja sudah memuaskan, akan tetapi pada tiap variabel berdasarkan IPA memiliki atribut yang mesti dijadikan prioritas oleh usaha batu bata di Nias Barat untuk dilakukan peningkatan dan perbaikan.

Kata Kunci: Sumber daya manusia; mutu produk; metode *importance-performance analysis* (IPA)

Abstract

The brick business in West Nias implements a Quality Management System or commonly known as ISO 9001 to be able to produce products that meet the quality required by customers so that customers feel safe and comfortable, but in practice there are still several customer complaints that exceed predetermined targets. This study aims to analyze human resource factors that affect product quality using the Importance-Performance Analysis (IPA) method, so that it can find out which attributes need to be prioritized and need to be improved and improved based on the level of importance and satisfaction. On average, the performance has been satisfactory, but for each variable based on IPA, there are attributes that brick businesses in West Nias should prioritize for improvement and improvement.

Keywords: Human resources; product quality; importance-performance analysis (IPA) method

A. Pendahuluan

Pada era *Business War* saat ini, kita telah berulang kali menyaksikan raksasa-raksasa

elektronik yang melegenda tumbang karena tidak bisa bersaing, bahkan yang mengalahkan mereka merupakan

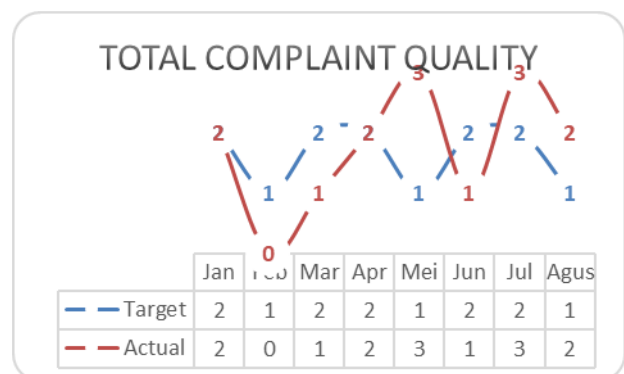
perusahaan-perusahaan baru yang mungkin sebelumnya tidak pernah mereka perhitungkan. Kita bisa lihat Sharp, Panasonic, bahkan Sony sekalipun harus mengakui bahwa dalam persaingan elektronik melawan gempuran Samsung dan LG mereka telah kalah. Kita juga bisa melihat Kodak yang telah tumbang karena telat mengantisipasi perkembangan dunia teknologi, Nokia yang dulu merajai ranah handphone pun harus rela mati dan mengejar ketertinggalan dari Apple dan Samsung. Alasannya sebenarnya sederhana, saat ini keinginan konsumen benar-benar dinamis, membuat perusahaan harus dengan cepat merespon apa yang diinginkan oleh pelanggan. Saat ini persaingan bukan hanya mengenai seberapa tinggi produktivitas perusahaan dan seberapa rendahnya tingkat harga produk maupun jasa, namun lebih pada kualitas produk atau jasa tersebut, kenyamanan, kemudahan, serta ketepatan dan kecepatan dalam pencapaiannya (Wahyu Ariani: 2010).

Batu bata adalah salah satu bahan bangunan yang sering digunakan oleh masyarakat Indonesia, bahkan sistem produksinya juga sudah banyak dikuasai oleh masyarakat, sehingga hampir di setiap daerah memiliki sentra pembuatannya sendiri. Penggunaan batu bata sendiri sangat umum untuk digunakan sebagai dinding rumah tinggal di Indonesia, sedangkan untuk fungsi yang lain batu bata biasanya digunakan dalam pembuatan gapura, patung, pembatas jembatan, dan masih banyak lagi yang lainnya. Oleh karena itu masyarakat Nias pada umumnya sangat suka terhadap usaha Batu Bata di Nias Barat tersebut.

Menyadari akan pentingnya kepuasan pelanggan, maka dari itu Usaha batu bata di Nias barat menerapkan Sistem Manajemen Mutu atau biasa disebut dengan ISO 9001 adalah suatu keputusan strategi bagi suatu organisasi yang dapat membantu organisasi untuk meningkatkan kinerjanya secara keseluruhan dan menyediakan dasar yang kuat untuk inisiatif pembangunan berkelanjutan (BSN: ISO 9001) Penerapan Sistem Manajemen Mutu ini juga telah tersertifikasi dan untuk menjaga konsistensi dilakukan audit setiap kuartal yang dilakukan oleh internal dan audit eksternal yang dilakukan setiap satu tahun sekali.

Penerapan Sistem Manajemen Mutu yang sudah tersertifikasi ini sebenarnya sudah cukup baik, hanya saja ditemukan beberapa permasalahan yang masih perlu ditingkatkan, dapat kita lihat pada Gambar 1 berikut.

Gambar 1
Total Complaint Quality Usaha Batu Bata di Nias Barat 8 Januari-Agustus 2022.



Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan gambar di atas dapat kita lihat bahwa target jumlah komplain kualitas pada bulan mei, juli, dan agustus telah melampaui target. Hal ini menjadi suatu permasalahan jika terus berlanjut,

mengingat saat ini kualitas produk akan menjadi suatu citra perusahaan di mata pelanggan. Menurut Hadari Nawawi (2003) ada beberapa sumber kualitas, diantaranya: (1) Komitmen pucuk pimpinan, (2) Sistem Informasi Manajemen, (3) Sumber Daya Manusia yang potensial, (4) Keterlibatan semua fungsi, (5) Filsafat perbaikan kualitas secara berkesinambungan. Berdasarkan prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001 berfokus kepada : (1) Fokus pada pelanggan, (2) Kepemimpinan, (3) Keterlibatan karyawan, (4) Peningkatan, (5) Pengambilan keputusan berbasis bukti, (6) Manajemen hubungan.

Menurut Sudaryono (2011) pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari, yang dinyatakan dengan menguraikan isi pokok dari suatu bacaan atau mengubah data yang disajikan dalam bentuk tertentu ke bentuk yang lain. Sementara Anas Sudijono (2009) mengatakan bahwa pemahaman (*Comphrehension*) adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat. Dapat kita simpulkan bahwa pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk memahami makna dari apa yang telah mereka pelajari.

Dalam Achmad Sanusi dan M. Robi (2014) terdapat beberapa pengertian kepemimpinan menurut para ahli, sebagai berikut.

1. Kepemimpinan adalah suatu proses yang mempengaruhi aktivitas kelompok yang diatur untuk mencapai tujuan bersama (Rauch & Behling).
2. kepemimpinan adalah kegiatan dalam mempengaruhi oranglain untuk bekerja

keras dengan penuh kemauan untuk tujuan kelompok (George P. Terry).

3. Kepemimpinan adalah kegiatan mempengaruhi orang lain agar ikut serta dalam mencapai tujuan umum (H. Koontz dan C. Donnell).

4. Kepemimpinan adalah suatu kegiatan mempengaruhi orang lain untuk bekerja sama guna mencapai tujuan tertentu yang diinginkan (Ordway Tead).

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah suatu kegiatan mempengaruhi untuk mencapai tujuan melalui orang lain.

Menurut Davis dan Newstrom (1997) keterlibatan kerja adalah tingkatan di mana karyawan mebenamkan diri dengan pekerjaan mereka, menginvestigasikan waktu dan energi di dalamnya, dan bekerja melihat sebagai pusat dari kehidupan mereka secara menyeluruh. Khairul Umam (2010) mendefinisikan bahwa keterlibatan karyawan sebagai derajat seseorang secara psikologis mengartikan dirinya dengan pekerjaan dan menganggap tingkat kinerjanya sebagai hal penting bagi harga diri.

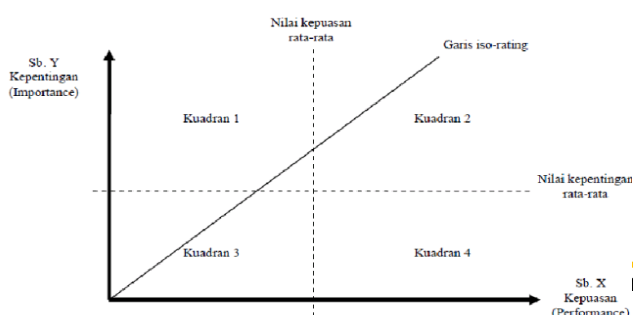
Menurut Phillip B. Crosby mutu adalah *confermance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang diisyaratkan. Suatu produk memiliki mutu apabila sesuai dengan yang standar atau kriteria mutu yang telah ditentukan, standar mutu tersebut meliputi bahan baku proses produksi dan produksi jadi. Pengertian Mutu Menurut Gravis dan Davis mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Perubahan mutu produk tersebut memerlukan peningkatan atau perubahan keterampilan tenaga kerja,

proses produksi, dan tugas serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi dan melebihi harapan konsumen.

Importance-Performance Analysis (IPA) adalah teknik untuk atribut prioritas berdasarkan pada pengukuran kinerja dan kepentingan yang diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) sebagai metode untuk mengembangkan dan menganalisis strategi bisnis. Satu set atribut yang berkaitan dengan produk atau jasa tertentu dievaluasi berdasarkan betapa pentingnya setiap atribut tersebut di mata pelanggan, dan bagaimana kinerja produk atau jasa. IPA telah diterapkan sebagai cara yang efektif untuk mengevaluasi posisi kompetitif perusahaan di pasar, mengidentifikasi peluang perbaikan, dan membimbing upaya perencanaan strategis (Shun-Hsing Chen, 2010).

IPA memvisualisasikan antara kepentingan dan kinerja dalam diagram kartesius, diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X dan Y) di mana sumbu mendatar (X) merupakan nilai rata-rata skor kinerja (performance) dan sumbu tegak lurus (Y) merupakan nilai rata-rata skor tingkat kepentingan.

Gambar 2
Diagram Importance-Performance Analysis (IPA)



Unsur-unsur tersebut dibagi menjadi empat kuadran atau empat bagian, adapun maksud dari tiap-tiap kuadrat akan dijelaskan sebagai berikut (Martilla dan James, 1977 dalam Kitcharoen, 2004):

- Kuadran 1 (*Concentrate here*), merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna namun pada kenyataannya belum sesuai seperti apa yang diharapkan (kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Konsep strategi manajerial dalam kuadran ini berupa *attributes to improve*, yaitu atribut-atribut yang harus ditingkatkan.
- Kuadran 2 (*Keep Up The Good Work*), merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna dan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relative lebih tinggi. Konsep strategi manajerial dalam kuadran ini berupa *maintain performance*, di mana performa atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini harus dipertahankan.
- Kuadran 3 (*Low Priority*), merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataan kinerjanya tidak terlalu memuaskan, konsep strategi manajerial dalam kuadran ini berupa *attributes to maintain*, yaitu atribut bukan menjadi prioritas, melainkan dijadikan pendukung dalam sistem.
- Kuadran 4 (*Possible Overkill*), merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan tetapi

layanan yang dirasakan terlalu berlebihan. Konsep manajerial dalam kuadran ini berupa *attributes to de-emphasize*, yaitu menekan kinerja atribut untuk meningkatkan efisiensi sumber daya.

Iso-Priority Line atau juga dikenal sebagai garis iso-rating adalah pengembangan dari *framework* diagram IPA, yaitu berupa penambahan garis miring dengan sudut 45° yang merupakan garis $y=x$, atau $\text{importance}=\text{performance}$. Garis ini merupakan representasi kondisi ideal serta titik optimal dari peta matriks IPA dan bertujuan membagi area berdasarkan prioritasnya. Atribut yang berada di atas garis ini merupakan atribut yang lebih diprioritaskan untuk dikembangkan karena dianggap “region of opportunities” (Skok, Slack, dan Bacon dalam Levenburg, 2005). Ilustrasi diagram IPA dan *Iso-Priority Line* tersebut dalam gambar 2.

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut-atribut sumber daya manusia yang dianggap penting oleh karyawan, mengetahui tingkat kesesuaian harapan karyawan terhadap mutu produk yang dihasilkan, dan menentukan atribut-atribut apa yang perlu mendapatkan prioritas dari perusahaan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode analisis kepentingan kinerja (*Importance Performance Analysis*) yang menggunakan analisis deskriptif kualitatif-kuantitatif dalam menganalisis

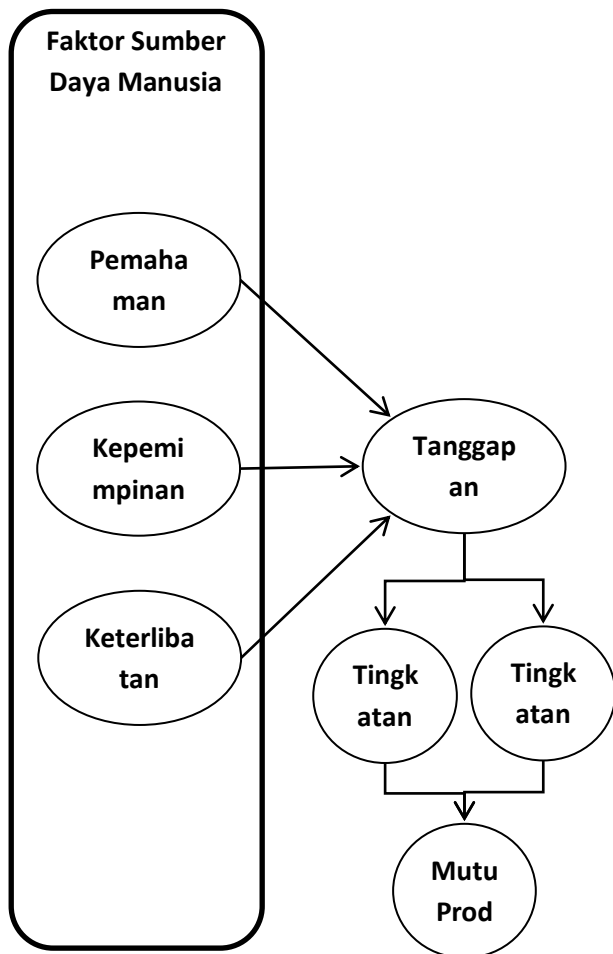
data penelitian untuk menjawab rumusan masalah.

Populasi dalam penelitian ini adalah para pekerja pada bagian Produksi di Usaha Batu Bata di Nias Barat yang berjumlah 96 orang. teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling total di mana penentuan sampel adalah semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, yang mana merupakan teknik pengumpulan data dengan memberi daftar pertanyaan tertulis kepada responden untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Selain menggunakan kuesioner, dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa dokumentasi dengan mengumpulkan dokumen-dokumen atau data yang diperlukan, yaitu data mengenai mutu produk yang dihasilkan.

Penelitian ini melibatkan faktor sumber daya manusia yang kemungkinan mempengaruhi mutu produk yang dihasilkan, adapun kerangka pemikiran dapat dilihat pada gambar 3 berikut.

Gambar 3
Kerangka Pemikiran



C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berikut ini adalah penjelasan dari perhitungan rata-rata penilaian pelaksanaan kinerja (*performance*) dengan tingkat kepentingan (*importance*) karyawan dari atribut-atribut pada variabel penelitian terhadap mutu produk.

Tabel 1
Kategori Penilaian

	Nilai tertinggi	5
	Nilai Terendah	1
	Lebar interval	0.8
Kategori		
Nilai 4.201-5.00	Sangat Memuaskan	SM
Nilai 3.401-4.200	Memuaskan	M
Nilai 2.601-3.400	Cukup Memuaskan	CM
Nilai 1.801-2.600	Kurang Memuaskan	KM
Nilai 1,000-1.800	Tidak Memuaskan	TM

Tabel 2
Perhitungan Rata-rata Penilaian
Kepentingan dan Kinerja dari Atribut
Pemahaman

No	Atribut Pengukuran	Rata-Rata Kepentingan	Rata-Rata Kinerja	Gap	Kategori	Kesesuaian
A Pemahaman						
A1	Mengartikan	4.8	4.00	0.80	M	
A2	Memberikan contoh	4.8	3.7	1.1	M	
A3	Mengklasifikasi	4.9	3.8	1.10	M	
A4	Menduga	4	3.2	0.8	CM	
A5	Membandingkan	4.7	3.7	1.00	M	
A6	Menjelaskan	4.4	3.4	1	M	
	Rata-Rata	4.6	3.63	0.97	M	78.99%
No	Atribut Pengukuran	Rata-Rata Kepentingan	Rata-Rata Kinerja	Gap	Kategori	Kesesuaian

Tabel 3
Perhitungan Rata-rata Penilaian
Kepentingan dan Kinerja dari Atribut
Kepemimpinan

No	Atribut Pengukuran	Rata-Rata Kepentingan	Rata-Rata Kinerja	Gap	Kategori	Kesesuaian
B Kepemimpinan						
B1	Memberikan Perintah	4.8	3.7	1.1	M	
B2	Mengarahkan Pekerjaan	4.6	3.9	0.7	M	
B3	Menginformasikan Keputusan	4.7	3.6	1.1	M	
B4	Menerima Umpan Balik	4.2	3.7	0.5	M	
B5	Mengaktifkan Bawahan	4.3	3.5	0.8	M	
B6	Menjalin Kerja Sama	4.2	3.5	0.7	M	
B7	Melimpahkan Wewenang	4	3.7	0.3	M	
B8	Mempercayai Bawahan	4.3	3.7	0.6	M	
B9	Mengatur aktivitas bawahan	4.2	3.8	0.4	M	
B10	Memberikan bimbingan dan arahan kepada bawahan	4.3	3.6	0.7	M	
	Rata-Rata	4.36	3.67	0.7	M	84.17%

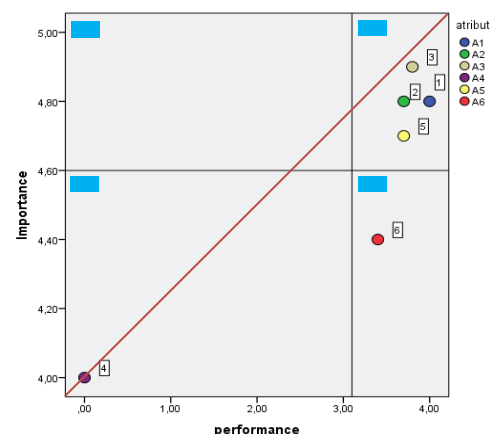
Tabel 4
Perhitungan Rata-rata Penilaian
Kepentingan dan Kinerja dari Atribut
Keterlibatan

No	Atribut Pengukuran	Rata-Rata Kepentingan	Rata-Rata Kinerja	Gap	Kategori	Kesesuaian
C Keterlibatan						
C1	Kepedulian	4.6	4	0.6	M	
C2	Perhatian	4.3	3.9	0.4	M	
C3	Penguasaan	4.6	3.8	0.8	M	
C4	Kesungguhan	4.8	4.1	0.7	M	
C5	Keterarikan	4.4	3.8	0.6	M	
C6	Keutamaan	4.6	3.9	0.7	M	
C7	Pemenuhan target	4.6	3.9	0.7	M	
C8	Penghargaan	4.4	3.9	0.5	M	
C9	Prinsip hidup	4.2	3.6	0.6	M	
C10	Apresiasi	4.5	3.9	0.6	M	
	Rata-Rata	4.5	3.88	0.6	M	86.22%

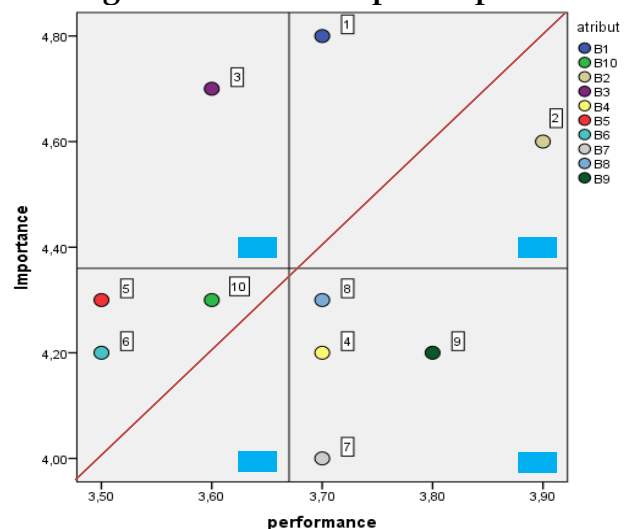
Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Selain pembahasan yang sudah dibahas di atas, pembahasan berikutnya adalah hasil dari perhitungan *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang divisualisasikan ke dalam bentuk diagram kartesius.

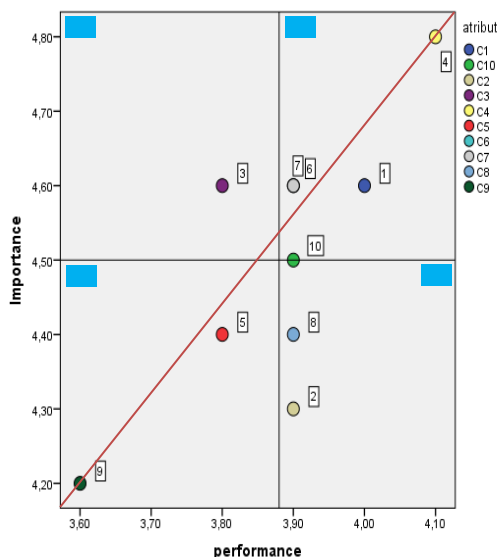
Gambar 4
Diagram Kartesius Pemahaman



Gambar 5
Diagram Kartesius Kepemimpinan



Gambar 6
Diagram Kartesius Keterlibatan



D. Penutup

Berdasarkan hasil perhitungan pada ketiga variabel penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian kepentingan karyawan dengan kinerja untuk variabel Pemahaman adalah sebesar 78,99%, untuk variabel Kepemimpinan adalah sebesar 84,17%, untuk variabel Keterlibatan adalah sebesar 86,22%.
2. Pengolahan data menggunakan metode IPA mendapatkan hasil bahwa untuk semua atribut dinilai memuaskan, kecuali

untuk atribut menduga penyebab barang direject hanya cukup memuaskan. Secara keseluruhan hasil penilaian memang memuaskan, akan tetapi masih ada beberapa item yang masih bisa dilakukan perbaikan dan menjadi prioritas utama.

Metode IPA dapat mengetahui apa saja atribut yang perlu mendapat perhatian dan dijadikan dasar penyusunan strategi manjerial untuk memperbaiki mutu produk Usaha Batu Bata di Nias Barat, sesuai dengan hasil penelitian yang sudah dikemukakan sebelumnya. Penelitian ini mengelompokkan jenis aksi yang akan diberikan menjadi tiga kelompok, yaitu perbaikan dan peningkatan, konsistensi kinerja, dan efektivitas dan efisiensi, sebagai berikut.

1. Perbaikan dan Peningkatan

Atribut-atribut yang dianggap penting dan potensial akan tetapi kinerjanya cukup rendah disarankan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan. Selain itu menurut garis *ISO-Priority* atribut ini harus lebih diprioritaskan dan dikembangkan karena dianggap sebagai "*region of oppurtunities*" karena berada paling jauh dari garis *ISO-Priority*. Atribut ini perlu diprioritaskan karena dianggap penting oleh karyawan, namun kinerjanya masih kurang memuaskan.

2. Konsistensi Kinerja

Atribut-atribut yang tingkat kepentingannya dianggap penting oleh karyawan dan menunjukkan kinerja yang baik dan memuaskan bagi karyawan, sehingga atribut ini perlu dijaga konsistensi kinerjanya agar tetap memuaskan atau bahkan lebih.

3. Efektivitas dan Efisiensi

Atribut ini biasanya berada pada kuadran C dan D pada diagram kartesius, atribut ini dianggap tingkat kepentingannya kurang oleh karyawan, bisa jadi kinerjanya baik sehingga dianggap berlebihan. Disarankan atribut yang berada di daerah ini dievaluasi oleh manajemen terkait keefektivitas dan efisiensinya guna mengoptimalkan seluruh sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan dengan mengalihkan sumber daya yang dimiliki untuk memperbaiki atribut di kuadran A.

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian kepentingan dan kinerja, dilengkapi dengan kuadran IPA, dan penentuan implikasi kebijakan untuk setiap atribut dari tiap variabel, kita dapat mengetahui atribut mana yang menjadi prioritas atau fokus perusahaan.

Tabel 5
Implikasi Kebijakan dan Prioritas
Kebijakan pada Atribut Pemahaman

No	Atribut Pengukuran	Kategori	Letak Kuadran	Implikasi Kebijakan	Prioritas
A	Pemahaman				
A1	Mengartikan	M	B	Konsistensi kerja	3
A2	Memberikan contoh	M	B	Konsistensi kerja	3
A3	Mengklasifikasi	M	B	Konsistensi kerja	3
A4	Menduga	CM	C	Efektivitas dan Efisiensi	1
A5	Membandingkan	M	B	Konsistensi kerja	3
A6	Menjelaskan	M	D	Efektivitas dan Efisiensi	2

Tabel 6
Implikasi Kebijakan dan Prioritas
Kebijakan pada Atribut Kepemimpinan

No	Atribut Pengukuran	Kategori	Letak Kuadran	Implikasi Kebijakan	Prioritas
B	Kepemimpinan				
B1	Memberikan Perintah	M	B	Konsistensi kerja	3
B2	Mengarahkan Pekerjaan	M	B	Konsistensi kerja	4
B3	Menginformasikan Keputusan	M	A	Peningkatan dan Perbaikan	1
B4	Menerima Umpan Balik	M	C	Efektivitas dan Efisiensi	2
B5	Mengaktifkan Bawahan	M	C	Efektivitas dan Efisiensi	2
B6	Menjalani Kerja Sama	M	C	Efektivitas dan Efisiensi	2
B7	Melimpahkan Wewenang	M	C	Efektivitas dan Efisiensi	2
B8	Memperdayakan Bawahan	M	C	Efektivitas dan Efisiensi	2
B9	Mengatur aktivitas bawahan	M	D	Efektivitas dan Efisiensi	2
B10	Memberikan bimbingan dan arahan kepada bawahan	M	C	Efektivitas dan Efisiensi	2

Tabel 7
Implikasi Kebijakan dan Prioritas
Kebijakan pada Atribut Keterlibatan

No	Atribut Pengukuran	Kategori	Letak Kuadran	Implikasi Kebijakan	Prioritas
C	Keterlibatan				
C1	Kepedulian	M	B	Konsistensi kerja	4
C2	Perhatian	M	D	Efektivitas dan Efisiensi	2
C3	Penguasaan	M	A	Peningkatan dan Perbaikan	1
C4	Kesungguhan	M	B	Konsistensi kerja	4
C5	Keterarikan	M	C	Efektivitas dan Efisiensi	2
C6	Keutamaan	M	B	Konsistensi kerja	3
C7	Pemenuhan target	M	B	Konsistensi kerja	3
C8	Penghargaan	M	D	Efektivitas dan Efisiensi	2
C9	Prinsip hidup	M	C	Efektivitas dan Efisiensi	2
C10	Apresiasi	M	B	Konsistensi kerja	4

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

E. Daftar Pustaka

- Ariani, Wahyu. 2004. *Pengendalian Kualitas Statistik*. Yogyakarta: Andi.
- BSN. 2017. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015*. Jakarta.
- Chen, Shun-Hsing. 2010. *Establishment of Modified Performance Evaluation Matrix for Quality Improvement Tools*, Department of Marketing &

- Logistics Management. Yu-Da University.
- Davis, 1997. *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Hadari, Nawawi. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kitcharoen, K. 2004. *The Importance-Performace Analysis of Service Quality in Administrative Departement of Private Universities in Thailand*. ABAC Scool of Management Jurnal Vol 24 (3) pp.20-46.
- Laia, B., Telaumbanua, E. P., Tafonao, Y., Gulo, T., & Hulus, F. A. (2022). *Pembelajaran Pasca Pandemi Covid-19*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Laia, B., Lase, Y. S., Moho, S. M., Hulu, Y., & Laia, Y. (2022). *Motivasi Anak Desa: The True Story of Life*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Levenburg, Nancy M, dan Magal, Simha. R. 2005. *Using Importance-Performance Analysis to Evaluate E-Business Strategies among Small Business*. Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Science 2005.
- Martilla, J. and James, J. 1977. *Importance-Performance Analysis*. *Journal of Marketing*, 41, 77-79.
- Sanusi, Achmad. 2014. *Kepemimpinan Pendidikan: Strategi Pembaruan, Semangat Pengabdian, Manajemen Modern*. Bandung: Nuansa Cendikia.
- Sudaryono. 2012. *Dasar-dasar Evaluasi Pembelajaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudijono, Anas. 2009. *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Umam, Kairul. 2010. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.