

Usulan Pelayanan Prioritas Organisasi dengan *Importance Performance Analysis* pada SMPIT Fithrah Insani

Putri Kusuma Wardhani^{*}, Luthfi Nurwandi, Rakhmat Ceha

Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

muslimah.putrikusuma@gmail.com, luthfi.nurwandi@unisba.ac.id, rceha@unisba.ac.id

Abstract. This study aims to propose priority improvements in organizational services at SMPIT Fithrah Insani through the application of the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. The research is grounded in the importance of managing service quality in educational institutions to align with the expectations of service users, namely students and teachers. The identified problem is the absence of a structured evaluation system to assess both performance and satisfaction with the school's services. A quantitative approach was employed, using a questionnaire comprising 41 service descriptors based on the five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The respondents consisted of 291 students and 35 teachers. The analysis revealed an initial CSI score of 75.96%, indicating a satisfactory level of service. The IPA mapping identified three sub-variables in Quadrant I (high importance, low performance): educational facilities, sympathetic attitudes, and incentive payments. Simulation of coordinate shifts within the IPA framework showed a gradual increase in CSI scores to 76.62%, 76.80%, and 76.15%. Strategic recommendations include the development of lesson plans themed on charitable giving, implementation of project-based active learning, and the establishment of a performance-based teacher reward system.

Keywords: *Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, service quality.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengusulkan prioritas peningkatan pelayanan organisasi di SMPIT Fithrah Insani melalui penerapan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya pengelolaan mutu layanan pendidikan agar sesuai dengan harapan pengguna layanan, yaitu peserta didik dan guru. Permasalahan yang diangkat adalah belum tersedianya sistem evaluasi yang terstruktur untuk menilai kinerja serta tingkat kepuasan terhadap layanan sekolah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen berupa angket yang memuat 41 deskriptor layanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Responden terdiri atas 291 peserta didik dan 35 guru. Hasil analisis menunjukkan nilai CSI awal sebesar 75,96%, yang termasuk dalam kategori puas. Pemetaan IPA mengidentifikasi tiga subvariabel berada pada Kuadran I (prioritas utama), yaitu sarana pendidikan, sikap simpatik, dan pembayaran insentif—yang memiliki kepentingan tinggi namun berkinerja rendah. Simulasi pergeseran koordinat dalam IPA menunjukkan peningkatan nilai CSI secara bertahap menjadi 76,62%, 76,80%, dan 76,15%. Rekomendasi strategis mencakup penyusunan RPP dan motivasi untuk infak, pembelajaran berbasis proyek, serta sistem penghargaan guru berbasis indikator kinerja.

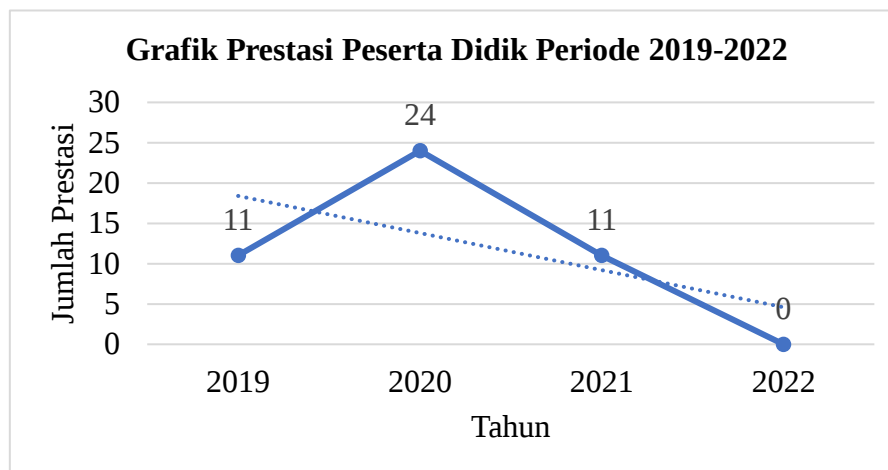
Kata Kunci: *Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, kualitas layanan.*

A. Pendahuluan

Organisasi merupakan entitas dinamis yang senantiasa berinteraksi dengan lingkungan eksternalnya. Dalam era modern yang sarat perubahan, organisasi—termasuk institusi pendidikan dihadapkan pada berbagai tantangan yang bersumber dari dinamika teknologi, ekonomi, hukum, politik, demografi, ekologi, hingga budaya (Ali, 2007). Agar tetap relevan dan mampu bertahan, organisasi pendidikan perlu menunjukkan kapasitas adaptif yang tinggi. Hal ini berlaku terutama bagi sekolah swasta non-profit, yang keberadaannya sangat ditentukan oleh kualitas layanan yang mereka tawarkan (Bustari, 2010).

Kinerja organisasi pendidikan menjadi indikator utama dalam mencerminkan efektivitas penyelenggaraan layanan. Ukuran kinerja ini tidak hanya berfokus pada pencapaian administratif, tetapi juga pada seberapa jauh sekolah dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Sobandi, 2006; Nahrishah & Imelda, 2019). Sejalan dengan amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, lembaga pendidikan dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan penerima layanan. Salah satu pendekatan yang umum digunakan untuk menilai kualitas layanan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988), yang mencakup lima dimensi utama: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Dalam konteks ini, SMPIT Fithrah Insani hadir sebagai studi kasus yang menarik. Berdiri sejak 2007, sekolah ini telah membangun reputasi sebagai lembaga pendidikan Islam terpadu yang cukup dikenal di wilayahnya. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, sekolah menghadapi tantangan serius terkait penurunan prestasi akademik dan non-akademik siswa. Hal tersebut ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Grafik Prestasi Peserta Didik Periode 2019-2022

Dalam rentang waktu tahun 2019 hingga 2022, sekolah menghadapi sejumlah tantangan, salah satunya adalah penurunan prestasi peserta didik baik dalam aspek akademik maupun non-akademik pada jenjang kelas VII, VIII, dan IX. Penurunan capaian tersebut dapat dilihat pada Gambar 1. Berdasarkan wawancara dengan kepala sekolah, pandemi COVID-19 tidak hanya mengganggu proses pembelajaran, tetapi juga memunculkan pertanyaan besar tentang kualitas layanan yang selama ini diberikan. Dalam perspektif Resilience Theory (Masten, 2014), kemampuan guru dalam menciptakan pembelajaran yang bermakna menjadi kunci utama untuk membangkitkan kembali semangat belajar peserta didik. Sebagaimana ditegaskan Harris dan Jones (2021), dampak pendidikan yang buruk pasca-pandemi justru lebih disebabkan oleh lemahnya respons sistem dibanding gangguan pandemi itu sendiri.

Menanggapi hal tersebut, penelitian ini memanfaatkan pendekatan IPA untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam layanan yang diberikan sekolah. Pendekatan ini dipilih karena mampu memetakan atribut layanan secara sistematis berdasarkan persepsi kepentingan dan tingkat kinerja, sehingga dapat menjadi landasan untuk menyusun strategi perbaikan yang lebih terarah (Fitra, 2021). Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan stakeholder internal terhadap layanan sekolah, memetakan atribut layanan berdasarkan dimensi SERVQUAL, serta merumuskan langkah strategis guna memperkuat efektivitas layanan pendidikan secara berkelanjutan.

B. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan tujuan mengevaluasi kualitas layanan dan kinerja sekolah berdasarkan persepsi peserta didik terhadap pelayanan yang diberikan. Proses penelitian diawali dengan penentuan pendekatan dan desain penelitian, kemudian dilanjutkan dengan studi lapangan, kajian pustaka, serta perumusan tujuan penelitian. Tahapan berikutnya adalah identifikasi variabel kualitas layanan dan kinerja sekolah, yang menjadi dasar dalam penyusunan instrumen penelitian. Setelah instrumen disusun, dilakukan pengumpulan data yang mencakup skor kinerja dan harapan responden. Data ini diperoleh melalui penentuan responden serta penghitungan skor dari setiap aspek layanan pendidikan.

Data yang telah dikumpulkan diuji validitasnya untuk memastikan kelayakan dalam analisis. Validitas menunjukkan sejauh mana instrumen benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur, baik dari sisi isi, konstruk, maupun kriteria (Siregar, 2015). Uji validitas ini penting untuk menjamin akurasi dan keandalan hasil penelitian.

1. Tahap 1:
Penjumlahan skor kinerja dan harapan tiap responden,
2. Tahap 2:
Identifikasi Variabel X dan Y,
3. Tahap 3:
Perhitungan atau penentuan nilai r tabel menggunakan Tabel Korelasi Product Moment Pearson,
4. Tahap 4:
Perhitungan nilai r hitung dengan menggunakan rumus I.

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}} \quad (1)$$

Dengan: n = Jumlah responden (orang)

$\sum XY$ = Jumlah perkalian X dan Y (tanpa satuan)

$\sum X$ = Jumlah total nilai X

$\sum Y$ = Jumlah total nilai Y

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat nilai X

5. Tahap 5:
Pembuatan keputusan.
Setelah dilakukan uji validitas, langkah selanjutnya yaitu dilakukan uji reliabilitas menggunakan rumus di bawah ini.
Rumus Cronbach's Alpha yang digunakan untuk uji reliabilitas dapat dilihat pada rumus 2.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (2)$$

Dengan: n = Jumlah sampel (responden)

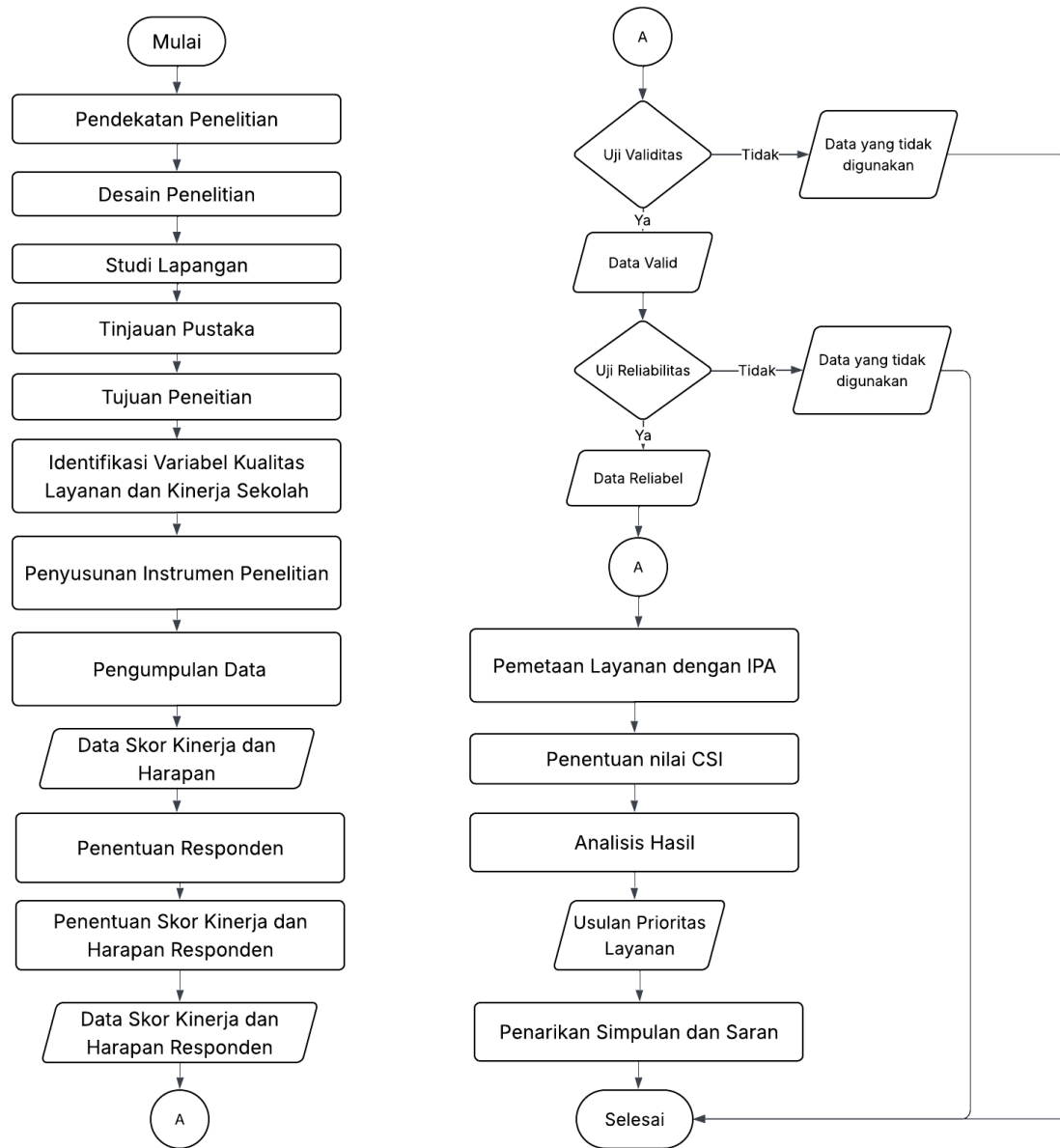
X_i = Jawaban responden untuk setiap pertanyaan (tanpa satuan)

$\sum X$ = Total jawaban responden setiap pertanyaan (tanpa satuan)

σ_t^2 = Varians total (tanpa satuan)

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varians butir (tanpa satuan)

Data yang lolos uji validitas dan reliabilitas kemudian dianalisis menggunakan metode IPA, yang bertujuan memetakan dimensi-dimensi layanan ke dalam kuadran prioritas. Selain itu, dilakukan pula perhitungan nilai CSI untuk memberikan gambaran umum tentang tingkat kepuasan responden. Hasil analisis ini digunakan untuk menentukan usulan prioritas perbaikan layanan, yang pada akhirnya menjadi dasar dalam penarikan simpulan dan pemberian rekomendasi strategis bagi peningkatan kinerja sekolah secara menyeluruh. Berikut di bawah ini Gambar 2 yang menjelaskan terkait metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini.



Gambar 2. Metodologi Penelitian

Tingkat pencapaian kinerja dan kepentingan konsumen dapat diukur dengan menggunakan metode Importance performance Analysis (IPA). Metode IPA memiliki desain instrumen terdiri dari tiga langkah (Martilla dan James, 1977 dalam Janes dan Wisnom, 2003) yaitu:

1. Menentukan Rata-Rata Skor Kinerja dan Harapan

Untuk menentukan rata-rata skor kinerja dan harapan setiap sub variabel dan deskriptor yang dipersepsikan oleh konsumen, digunakan rumus 3 dan 4.

a) Perhitungan rata-rata skor kinerja

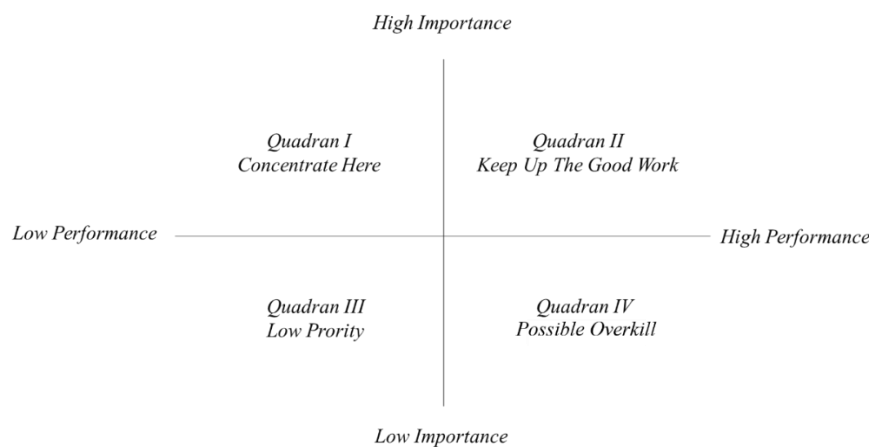
$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad (3)$$

b) Perhitungan rata-rata skor harapan

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (4)$$

2. Memetakan Sub Variabel dan Deskriptor

Memetakan Sub Variabel dan Deskriptor melalui diagram kartesius IPA dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Contoh pemetaan layanan dengan diagram kartesius dapat dilihat pada Gambar.



Gambar 3. Memetakan Sub Variabel dan Deskriptor

Berdasarkan analisis IPA, hubungan antara pihak sekolah dan guru dapat dikaji melalui empat kuadran. Kuadran I menunjukkan aspek yang sangat penting bagi guru namun belum berjalan optimal, sehingga menjadi prioritas utama sekolah untuk diperbaiki. Kuadran II mencerminkan elemen yang sudah baik dan penting, maka harus dipertahankan. Kuadran III memuat hal-hal yang kurang penting dan memiliki kinerja rendah, sehingga tidak menjadi fokus perhatian. Sedangkan kuadran IV berisi aspek yang kinerjanya tinggi tetapi kurang diprioritaskan oleh guru, sehingga perlu dievaluasi kesesuaiannya. Keempat kuadran ini dapat membantu sekolah dalam merancang strategi peningkatan mutu hubungan kerja dengan guru (Martilla & James, 1977). Setelah mengetahui prioritas peningkatan berdasarkan kuadran IPA, langkah selanjutnya adalah mengukur tingkat kepuasan guru secara menyeluruh menggunakan Indeks Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Index/CSI).

Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan mempertimbangkan prioritas atau pentingnya setiap atribut dalam produk atau layanan. Berdasarkan uraian dari Pambudi dan Martini (2017), proses perhitungan CSI dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu:

1. Menghitung rata-rata skor kepentingan (*Mean Importance Score/MIS*) dan rata-rata skor kepuasan (*Mean Satisfaction Score/MSS*);
2. Menentukan faktor bobot (*Weight Factor/WF*) dari setiap atribut;
3. Mengalikan faktor bobot dengan skor kepuasan untuk memperoleh nilai bobot (*Weight Score/WS*);
4. Menjumlahkan seluruh nilai bobot untuk mendapatkan total bobot (*Weight Total/WT*);
5. Melakukan perhitungan nilai akhir CSI;
6. Menafsirkan nilai CSI sebagai representasi tingkat kepuasan pelanggan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pengolahan data menggunakan metode CSI dan IPA menjadi tahap awal dalam proses penyajian hasil penelitian dan pembahasan.

Perhitungan Uji Validasi & Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan rumus I, diperoleh hasil bahwa terdapat 41 dari 43 deskriptor yang dapat dijadikan alat pengukuran skor kinerja harapan. Setelah dilakukan uji validitas kedua, 41 deskriptor layanan kinerja berstatus valid semua. Kemudian dilakukan uji reliabilitas terhadap skor kinerja dan harapan dengan hasil berturut-turut yaitu 0,939 dan 0,984.

Pemetaan Layanan dengan IPA

Setelah deskriptor layanan kinerja sekolah dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan pengolahan data skor kinerja dan harapan dengan metode IPA. Hasil penelitian dan pembahasan akan diawali oleh pengolahan data metode IPA melalui beberapa tahapan yang dapat yaitu sebagai berikut:

1. Menentukan Rata-Rata Skor Kinerja dan Harapan

Tabel berikut memperlihatkan rata-rata skor kinerja peserta didik dan harapan guru berdasarkan sub variabel dan deskriptor. Data ini memberikan gambaran awal untuk mengevaluasi kesenjangan serta menetapkan prioritas peningkatan layanan oleh pihak sekolah.

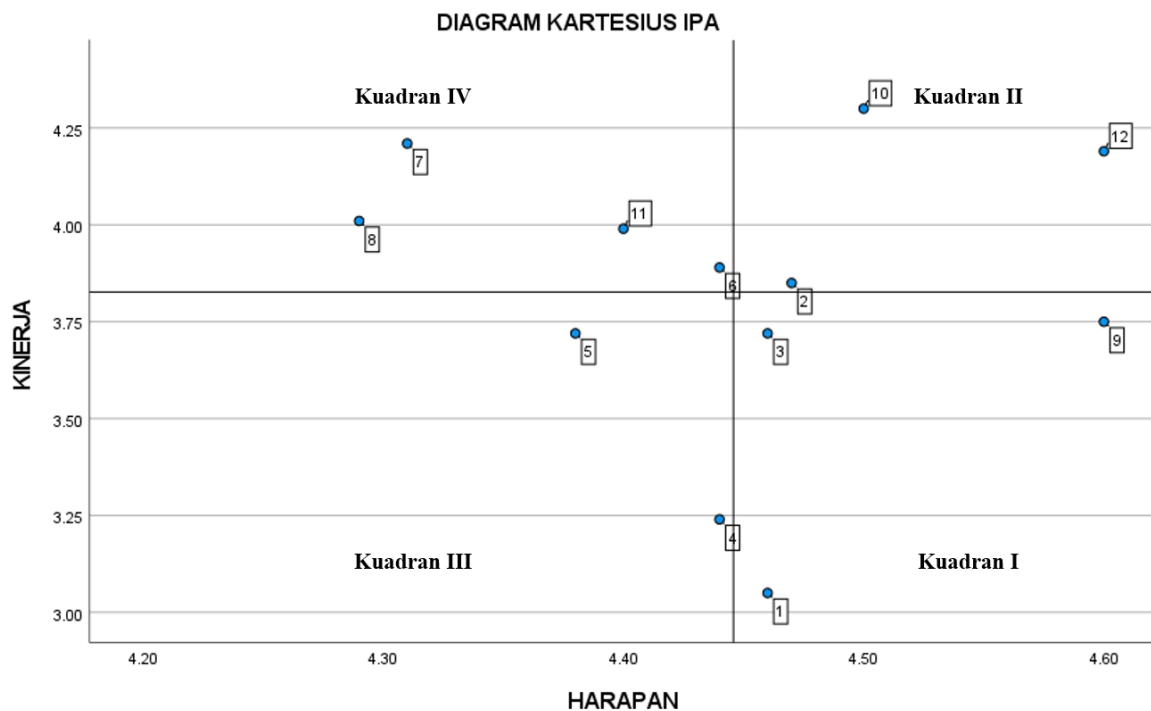
Tabel 1. Rata-Rata Skor Kinerja Peserta Didik Dan Harapan Guru

Item	Sub Variabel	Skor Rata-Rata		Deskriptor	Skor Rata-Rata	
		Kinerja	Harapan		Kinerja	Harapan
1	1	3,05	4,46	1.1	3,65	4,31
2				1.2	2,45	4,60
3				2.1	2,16	4,34
4				2.2	4,66	4,60
5				2.3	4,77	4,31
6				2.4	4,80	4,60
7				2.5	4,71	4,31
8				2.6	4,71	4,60
9				2.7	3,79	4,31
10				2.8	2,01	4,60
11	2	3,85	4,47	2.9	4,50	4,31
12				2.10	4,57	4,60
13				2.11	3,79	4,31
14				2.12	2,06	4,60
15				2.13	2,55	4,63
16				2.14	3,58	4,31
17				2.15	4,26	4,60
18				2.16	4,25	4,37
19				2.17	4,20	4,60
20				3.1	3,63	4,34
21	3	3,72	4,46	3.2	3,86	4,60
22				3.3	3,77	4,31
23				3.4	3,57	4,57
24				3.5	3,75	4,31
25				3.6	3,74	4,60
26				4.1	3,23	4,31
27				4.2	3,24	4,57
28				5.1	3,80	4,26
29				5.2	3,44	4,60
30				5.3	3,92	4,29
31	4	3,24	4,44	6.1	3,79	4,29
32				6.2	3,99	4,57
33				6.3	3,64	4,31
34				6.4	4,15	4,60
35				7	4,21	4,31
36				8	4,01	4,29
37				9	3,75	4,60
38				10.1	4,06	4,34
39				10.2	4,53	4,66
40				11	3,99	4,40
41	5	4,19	4,60	12	4,19	4,60
	Rata-Rata Awal		3,8	4,45	3,8	4,46

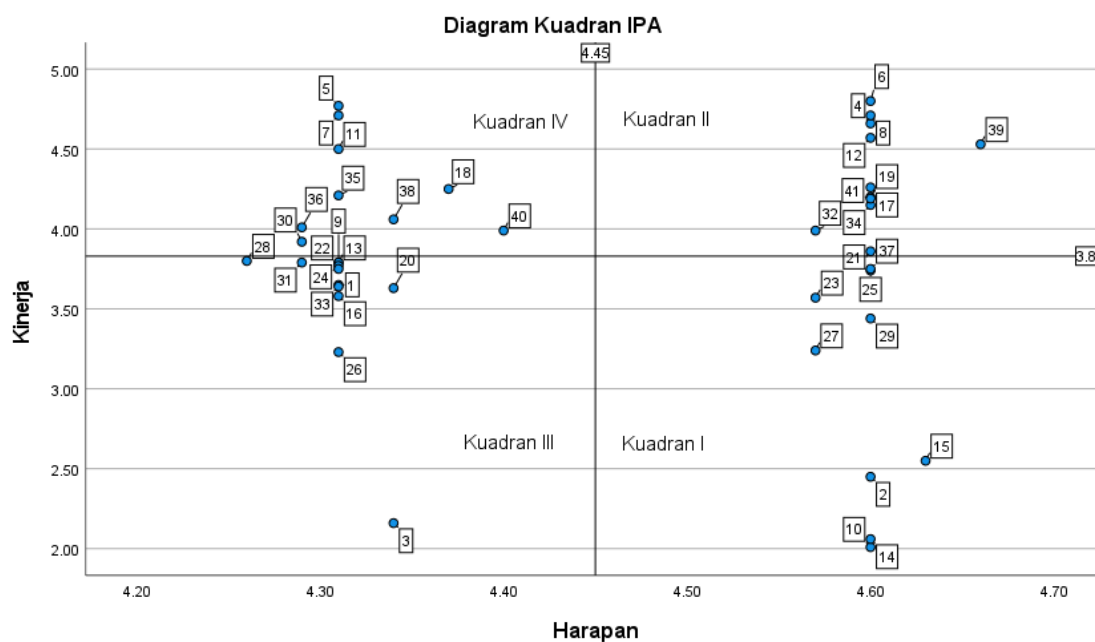
Langkah selanjutnya adalah memetakan setiap sub variabel ke dalam empat kuadran analisis IPA. Pemetaan ini dilakukan berdasarkan nilai rata-rata skor harapan dan kinerja yang telah diperoleh sebelumnya.

2. Memetakan Sub Variabel dan Deskriptor

Setelah melakukan perhitungan skor rata-rata kinerja dan skor rata-rata harapan per item sub variabel dan per item deskriptor seperti pada Tabel 4.14, selanjutnya diperlihatkan koordinat layanan. Kemudian dipetakan dengan diagram kartesius IPA seperti pada Gambar.



Gambar 4. Kuadran IPA Sub Variabel



Gambar 5. Kuadran IPA Deskriptor

Gambar 4.7 menunjukkan diagram kartesius IPA per sub variabel sedangkan Gambar 4.8 menunjukkan diagram kartesius IPA per deskriptor. Berdasarkan Gambar 4.7, diperoleh informasi terkait pengelompokkan kuadran sebagai berikut.

1. Kuadran I

Sub variabel yang terdapat pada Kuadran I yaitu 1 (Sarana Pendidikan), 3 (Sikap Simpatik), dan 9 (*Insentive Payments*).

2. Kuadran II

Sub variabel yang terdapat pada Kuadran II yaitu 2 (Prasarana Pendidikan), 10 (*Compensation*), dan 12 (*Equipment*).

3. Kuadran III

Sub variabel yang terdapat pada Kuadran III yaitu 4 (Respon terhadap peserta didik) dan 5 (Usaha karyawan untuk memahami konsumen).

4. Kuadran IV

Sub variabel yang terdapat pada Kuadran IV yaitu 6 (Kompetensi guru untuk mengenal karakteristik peserta didik), 7 (Kompetensi Pedagogik), 8 (Kompetensi Kepribadian), dan 11 (*Rules*).

Setelah melakukan pemetaan dengan IPA, langkah selanjutnya yaitu menentukan nilai CSI.

Perhitungan CSI

Hasil persentase CSI pada kondisi awal sebelum dilakukan simulasi pergeseran yaitu 75,9%. Berdasarkan nilai CSI dan hasil pemetaan IPA, dilakukan simulasi pergeseran untuk mengevaluasi potensi peningkatan kepuasan. Pembahasan lebih lanjut disajikan pada Analisis dan Pembahasan.

Analisis dan Pembahasan

Simulasi perancangan bertujuan mengusulkan peningkatan layanan bagi SMPIT FI guna meningkatkan kinerja sekolah. Simulasi dilakukan dengan menggeser koordinat sub variabel dan deskriptor berdasarkan hasil rata-rata skor kinerja dan harapan pada analisis IPA (Tabel 4.14). Tiga sub variabel dalam Kuadran I, yaitu Sub Variabel 1 (Sarana Pendidikan), Sub Variabel 3 (Sikap Simpatik), dan Sub Variabel 9 (Pembayaran Insentif), dipilih karena memiliki kinerja rendah dan belum memenuhi harapan. Hal ini sesuai dengan teori Martilla & James (1977) bahwa elemen yang berada di Kuadran I menandakan area prioritas untuk perbaikan.

Simulasi pertama dilakukan pada Sub Variabel 1 (Sarana Pendidikan) dengan menggeser koordinat dari (3,05; 4,46) ke (4,00; 4,46). Pergeseran sejauh 0,95 unit ini mencerminkan upaya peningkatan kinerja menuju kondisi ideal. Selisih tersebut diperoleh dari perbandingan antara skor aktual dan titik ideal pada sumbu X. Peningkatan ini setara dengan 23,75% dalam skala Likert 1-5. Simulasi kedua pada Sub Variabel 3 menunjukkan perlunya perbaikan strategi pembelajaran kooperatif oleh guru. Posisi awal koordinat (3,65; 4,31) berada di Kuadran I, yang berarti kinerja rendah tetapi harapan peserta didik tinggi. Oleh karena itu, dilakukan simulasi pergeseran sumbu Y sebesar 0,35 unit untuk meningkatkan kinerja. Peningkatan ini setara dengan 8,75% agar strategi guru selaras dengan harapan peserta didik. Simulasi pergeseran dilakukan pada Kuadran I Sub Variabel 9, yaitu pemberian bonus atau insentif kepada guru, yang awalnya memiliki skor kinerja 3,75 dan harapan 4,02. Kemudian dilakukan pergeseran kinerja menjadi 4,00 untuk mendekati kondisi ideal. Setelah pergeseran, posisi indikator bergeser ke Kuadran II (*Keep Up the Good Work*), yang mencerminkan bahwa peningkatan insentif dinilai penting dan berdampak positif terhadap motivasi serta kualitas pembelajaran. Langkah ini menunjukkan komitmen sekolah dalam memperbaiki sistem penghargaan guru.

Setelah dilakukan simulasi pergeseran, langkah selanjutnya yaitu dilakukan perhitungan CSI. Adapun hasil perubahan persentase CSI sebelum digeser maupun sesudah digeser. Berikut Tabel yang menunjukkan perubahan CSI.

Tabel 2. Perubahan CSI

No.	Sub Variabel	Nilai CSI Awal (%)	Nilai CSI Akhir (%)
1.	1	75,96	77,62
2.	3	75,96	76,80
3.	9	75,96	76,15

Berdasarkan hasil simulasi, Sub Variabel 3 menunjukkan peningkatan nilai CSI terbesar, yaitu dari 75,96% menjadi 76,80%. Disusul oleh Sub Variabel 9 yang mengalami peningkatan dari 75,96% menjadi 76,15%, dan Sub Variabel 1 dari 75,96% menjadi 77,62%. Dengan demikian, prioritas utama perbaikan diarahkan pada Sub Variabel 3 karena menunjukkan dampak peningkatan CSI yang paling signifikan dalam simulasi yang dilakukan. Selanjutnya, prioritas kedua adalah Sub Variabel 9, dan prioritas ketiga adalah Sub Variabel 1.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, diperoleh simpulan yang terdiri dari:

1. Identifikasi Prioritas Perbaikan:

Sebelum simulasi pergeseran, terdapat tiga sub variabel yang masuk Kuadran I (sarana pendidikan, sikap simpatik, dan pembayaran insentif), yang menunjukkan perlunya perhatian dan peningkatan segera.

2. Hasil Simulasi dan Dampaknya:

Simulasi pergeseran koordinat menunjukkan peningkatan skor kinerja pada ketiga sub variabel tersebut, yang turut meningkatkan nilai CSI dari 75,96% menjadi antara 76,15%–76,80%.

3. Rekomendasi Strategi Peningkatan:

Strategi yang disarankan meliputi: motivasi terkait infaq (sub variabel 1), penggunaan metode pembelajaran aktif seperti Project Based Learning dan Think-Pair-Share (sub variabel 3), serta pengembangan sistem penghargaan berbasis kinerja guru (sub variabel 9). Perbaikan sebaiknya difokuskan pada kebutuhan dan harapan peserta didik berdasarkan hasil kuadran dan CSI.

Hasil pengolahan dan analisis data menunjukkan bahwa kinerja SMPIT FI masih memerlukan peningkatan. Perbaikan sebaiknya difokuskan pada aspek-aspek yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan peserta didik. Selain itu, penentuan prioritas layanan dapat mengacu pada hasil simulasi posisi kuadran dan peningkatan nilai indeks kepuasan (CSI).

Ucapan Terimakasih

Ucapan terimakasih saya sampaikan kepada Allah SWT atas segala keajaiban-Nya, perlindungan-Nya, ketulusan-Nya dan izin-Nya dalam menghadirkan berbagai jenis ciptaan-Nya yang membuat kesadaran dan welas asih saya meningkat.

Daftar Pustaka

- Ali, M. (2007). *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Bustari, M. (2010). Kepemimpinan transformasional kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja organisasi, In *Proceedings of the International Conference on Educational Management and Leadership (ICEMAL)*, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Harris, A., & Jones, M. (2021). COVID-19–school leadership in disruptive times. *School Leadership & Management*, 41(1-2), 4–6.
- Martilla, J, A., & James, J.C. (1977). Importance-Performance Analysis, *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.
- Masten, A. S. (2014). *Ordinary magic: Resilience in development*. New York: The Guilford Press.
- Pambudi, M & Martini, M. (2017). Analisis service recovery layanan Indihome Triple Play Kota Bandung menggunakan metode customer satisfaction index (CSI) dan importance performance analysis (IPA), *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 15(2), 127-140.
- Siregar, S. (2015). *Statistika parametrik untuk penelitian kuantitatif: Dilengkapi perhitungan manual dan aplikasi SPSS versi 17*. Jakarta: Kencana.

- Fitra, A. A., & Rakhmat Ceha. (2021). Pengukuran Prioritas Pelayanan pada Sektor Pariwisata Muslim Friendly di Taman Wisata Alam Gunung Papandayan Garut. *Jurnal Riset Teknik Industri*, 1(2), 96–102. <https://doi.org/10.29313/jrti.v1i2.391>
- Renaldi, R., & Mulyati, D. S. (2022). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Restoran Menggunakan Metode Servqual dan Kano. *Jurnal Riset Teknik Industri*, 109–116. <https://doi.org/10.29313/jrti.v2i2.1245>
- Rosdiana, H., Ashari, Y., & Fauzi Isniarno, N. (n.d.). Pengaruh Intensitas Curah Hujan terhadap Kegiatan Pemompaan pada Sump Berdasarkan Water Balance di PT XYZ. *Jurnal Sangkuriang Bandung*. <https://journal.sbpublisher.com/index.php/minetech>