

**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PANDAWA DI BPJS KESEHATAN  
KEDEPUTIAN WILAYAH V KOTA BANDUNG DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)**

**Bheben Oscar<sup>1</sup>- Liony Angelina<sup>2</sup>**

Program Studi D3 Manajemen Bisnis Universitas Logistik dan Bisnis Internasional<sup>1</sup>

Email : [bhebenoscar@gmail.com](mailto:bhebenoscar@gmail.com)

Program Studi D3 Manajemen Bisnis Universitas Logistik dan Bisnis Internasional<sup>2</sup>

Email : [lionyangelina1@gmail.com](mailto:lionyangelina1@gmail.com)

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian peserta mengenai kualitas pelayanan, *GAP service*, serta hasil dari Metode IPA (*Importance Performance Analysis*). jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah peserta pada BPJS Kesehatan Kedeputian Wilayah V Kota Bandung yang tidak diketahui jumlahnya. Metode pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling*, dengan teknik *accidental sampling*. sampel yang diteliti sebanyak 100 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar melalui google form. *Gap service* memiliki rata-rata kenyataan sebesar 4,01 dan harapan sebesar 4,07 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima oleh peserta sudah sesuai dengan harapan. Berdasarkan dari hasil pembahasan pada Bab IV maka diperoleh kesimpulan hasil uji deskriptif statistik diperoleh bahwa penilaian pada indikator tiap dimensi sudah memuaskan. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sudah baik dan sesuai dengan harapan peserta dan pada Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) hasil *analysis GAP* yang di peroleh terjadi kesesuaian antara kinerja yang diberikan oleh perusahaan dengan harapan peserta. Maka kinerja yang diberikan oleh Bpjs Kesehatan Kedeputian Wilayah V Kota Bandung sudah baik dan dapat dipertahankan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, *gap service*, metode IPA (*importance performance analysis*).

**ABSTRACT**

This study aims to determine the participants' assessment of service quality, *GAP service*, and the results of the IPA (*Importance Performance Analysis*) method. the type of research used is descriptive research with a quantitative approach. The population in this study were participants at the Deputy Health BPJS Region V Bandung City whose number was unknown. The sampling method uses nonprobability sampling, with accidental sampling technique. the sample studied was 100 respondents. Data collection uses a questionnaire distributed via google form. *Gap service* has an average reality of 4.01 and an expectation of 4.07 indicating that the quality of service received by participants is in line with expectations. Based on the results of the discussion in Chapter IV, it is concluded that the results of the statistical descriptive test show that the assessment of the indicators for each dimension is satisfactory. So that the services provided by the company are good and in accordance with the expectations of the participants and in the *Importance Performance Analysis* (IPA) method, the results of the *GAP analysis* obtained show a match between the performance provided by the company and the expectations of the participants. So the performance provided by Bpjs Kesehatan Deputy Region V Bandung City is good and can be maintained.

*Keywords: Service Quality, service gap, IPA method (importance performance analysis)*

## A. PENDAHULUAN

Permenpan RB Nomor 30 tahun 2014 menjelaskan bahwa inovasi sebagai tahap pengembangan gagasan baru yang tidak sama atau kebaruan dari yang sudah ada. Inovasi dijelaskan sebagai kegiatan pengembangan dari pemikiran manusia melalui suatu proses atau dapat berupa kemampuan dalam menciptakan kreativitas baru yang dapat berguna bagi kehidupan masyarakat. Adanya inovasi diharapkan agar masyarakat dapat lebih mudah menjangkau dan menggunakan pelayanan yang diberikan.

Salah satu inovasi dengan memanfaatkan kanal layanan digital yang muncul belum lama ini yaitu Pandawa (Pelayanan Administrasi Melalui Whatsapp). Pandawa merupakan suatu bentuk inovasi pelayanan di BPJS Kesehatan yang berbasis teknologi komunikasi yang sudah tidak asing lagi di masa kini yaitu WhatsApp. BPJS Kesehatan merupakan penyelenggara program jaminan Kesehatan yang berasal dari badan hukum publik seperti yang dijelaskan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Inovasi pelayanan tersebut menjadi bentuk upaya pemerintah dalam berpartisipasi dan mencegah penyebaran Covid-19 yang sampai saat ini masih ada. Sejak saat itu seluruh kegiatan yang ada di Indonesia dihentikan dan dilakukan secara online atau WFH. Hal tersebut membuat BPJS Kesehatan menghentikan pelayanan administrasi secara langsung sehingga saat ini pelayanan administrasi dapat dilakukan secara praktis melalui nomor WhatsApp yang telah disediakan oleh pemerintah. Melalui kanal tersebut masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan layanan Kesehatan tanpa harus datang ke tempat secara langsung.

Kehadiran Pandawa di BPJS Kesehatan Kedeputan Wilayah V Kota Bandung bertujuan memberi kemudahan dalam mendapatkan pelayanan tanpa harus mengantri dan pelayanan yang lebih optimal bagi peserta. Peserta bisa memanfaatkan kanal Pandawa dengan mudah dan cepat,

serta bisa digunakan dimanapun dan kapanpun hanya dengan mengirimkan pesan menggunakan aplikasi *WhatsApp* pada nomor tunggal Pandawa Nasional, selanjutnya peserta akan mendapatkan link layanan administrasi peserta yang dapat diakses selama 30 menit.

Pandawa saat ini sudah terintegrasi di setiap kota dan menjadi salah satu bentuk inovasi yang tetap digunakan untuk melakukan pelayanan administrasi sebelum datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan terdekat.

Namun, tidak semua masyarakat kota Bandung yang terdaftar sebagai peserta dapat langsung memahami cara menggunakan layanan Pandawa, Sebagian masyarakat lebih memilih untuk mendapatkan pelayanan langsung kepada pegawai *frontliner* Pandawa di Kantor BPJS Kesehatan, dan terkadang server *WhatsApp* dari layanan Pandawa yang *slow respon* saat membalas pesan *chat*.

Dengan didasari oleh permasalahan yang dialami oleh masyarakat akan berdampak buruk terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemberi layanan. Penelitian ini dilakukan untuk memastikan bahwa masalah yang ditemukan adalah benar, dengan tujuan menjawab permasalahan tentang fenomena yang terjadi sebagai penelitian kuantitatif yang berfokus kepada **“Perbaikan Kualitas Pelayanan PANDAWA di BPJS Kesehatan Kedeputan Wilayah V Kota Bandung dengan Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis)”**.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Kualitas Pelayanan

Menurut (Gofur, 2019) bahwa kualitas pelayanan adalah suatu *statement* tentang perilaku, ikatan yang berasal dari pertimbangan antara keinginan atau harapan dengan kinerja yang dilakukan (hasil).

(Suska, 2020) mengungkapkan bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan rangkaian bentuk dari suatu produksi atau pelayanan yang dapat

memberikan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat (Hermawan, 2018)

Menurut (Kurniasih) dalam (Apriliani, et al., 2022) Kualitas pelayanan adalah suatu ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan dan mampu terwujud sesuai harapan.

Dari defenisi- defenisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal jasa atau *service* yang diberikan oleh pemilik jasa yang merupakan hubungan, kemampuan, keramahmataman yang ditunjukan melalui pelayanan terhadap peserta.

Menurut (Keller, 2018) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

a. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya terhadap pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitar yang merupakan bukti nyata dalam pelayanan yang diberikan.

b. *Reliability*, atau kehandalan merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

c. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada peserta dengan menyampaikan informasi yang jelas dan akurat. Sehingga peserta dapat dengan mudah memahami informasi yang diberikan.

d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap peserta. Terdiri dari beberapa komponen yang diantaranya komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

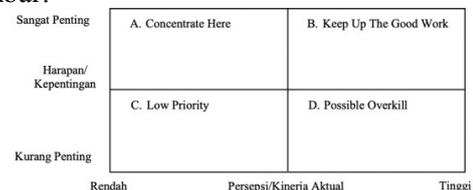
e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan.

## 2. *Importance Performance Analysis* (IPA)

*Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode yang memetakan persepsi peserta terhadap tingkat kepentingan (*importance*) aspek pelayanan dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja (*performance*) dari aspek pelayanan untuk mengidentifikasi layanan yang perlu ditingkatkan. (Basuki, 2019).

Metode IPA merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan dan merumuskan strategi perbaikan (Wubi, et al., 2021). Dalam metode IPA diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar peserta yang merasa puas terhadap kinerja petugas, seberapa besar penyedia jasa dapat memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Kuadran dalam Metode IPA (Martilla, et al., 2018) adalah orang yang memperkenalkan metode *importance performance analysis*. model ini dikenal dengan "*quadrant analysis*" yang menilai tingkat kepentingan dan menilai kinerja. Disebut sebagai "*quadrant analysis*" karena hasil penilaian yang dilakukan dibagi menjadi 4 kuadran seperti terlihat pada gambar:



Gambar 1 Model *Importance Performance*  
Sumber : data sekunder

Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut adalah:

Kuadran I (*Concentrate Here*) merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh peserta, tetapi pada kenyataannya belum sesuai dengan harapan peserta.

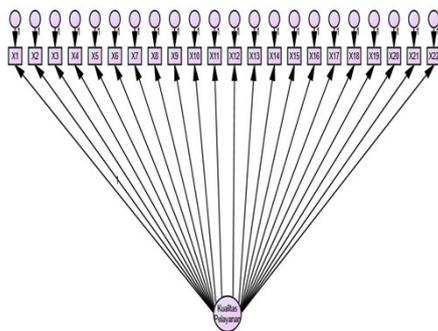
Kuadran II (*Keep Up The Good Work*) merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap peserta sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relative lebih tinggi.

Kuadran III (*Low Priority*) merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor kurang penting oleh peserta, dan pada kenyataannya

kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan Kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh peserta sangat kecil.

Kuadran IV (*Possible Overkill*) merupakan wilayah yang didalamnya faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh peserta dan dirasakan terlalu berlebihan.

### 3. Kerangka Berpikir



### C. METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian ini bersifat deskriptif, untuk membantu mendapatkan informasi yang sesuai pada masalah, dalam rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian, itu membutuhkan semacam jenis penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang dibantu dengan metode *importance performance analysis* (IPA). Metodenya dinamakan metode deskriptif kuantitatif dikarenakan data yang digunakan berbentuk angka dan analisa dengan statistik. Menurut (Siregar, 2019) prosedur pemecahan masalah dalam metode penelitian deskriptif adalah dengan cara menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya, kemudian di analisis dan diinterpretasikan.

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2021). Populasi juga dikatakan adalah keseluruhan subjek atau totalitas subjek penelitian yang dapat berupa orang, benda, suatu hal yang di

dalamnya dapat diperoleh dan atau dapat memberikan informasi (data) penelitian. (Ismiyanto, 2021). Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pada penelitian observasional, umumnya populasi adalah orang yang menjadi subjek penelitian atau orang yang karakteristiknya hendak diteliti. Populasi dalam penelitian ini jumlahnya tidak diketahui.

Sampel merupakan Sebagian atau wakil populasi yang diteliti, (Everitt, 2022) mengatakan sampel adalah bagian terpilih dari populasi yang dipilih melalui beberapa proses dengan tujuan menyelidiki atau mempelajari sifat-sifat tertentu dari populasi. Metode pengumpulan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel dengan cara pengambilan sampel dengan cara kebetulan yaitu responden yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemukan secara kebetulan cocok sebagai sumber data.

Menurut (Hair, et al., 2019) menyatakan bahwa analisis faktor eksploratori tidak dapat dilakukan jika sampel kurang dari 50 sampel dan umumnya 100 sampel untuk Sebagian besar situasi penelitian. Maka pada penelitian ini menggunakan sampel pendapat ahli sehingga menggunakan 100 sampel.

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Uji Validitas

- a. *Importance* (Ekspektasi)

| Pertanyaan | Corrected Item Total Correlation / r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|------------|---|---------|------------|
| X1         | 0.675                                       | 0.1654  | valid      |
| X2         | 0.648                                       | 0.1654  | valid      |
| X3         | 0.856                                       | 0.1654  | valid      |
| X4         | 0.879                                       | 0.1654  | valid      |
| X5         | 0.845                                       | 0.1654  | valid      |
| X6         | 0.944                                       | 0.1654  | valid      |
| X7         | 0.919                                       | 0.1654  | valid      |
| X8         | 0.871                                       | 0.1654  | valid      |
| X9         | 0.862                                       | 0.1654  | valid      |
| X10        | 0.878                                       | 0.1654  | valid      |
| X11        | 0.918                                       | 0.1654  | valid      |
| X12        | 0.916                                       | 0.1654  | valid      |
| X13        | 0.919                                       | 0.1654  | valid      |
| X14        | 0.933                                       | 0.1654  | valid      |
| X15        | 0.887                                       | 0.1654  | valid      |
| X16        | 0.872                                       | 0.1654  | valid      |
| X17        | 0.926                                       | 0.1654  | valid      |
| X18        | 0.885                                       | 0.1654  | valid      |
| X19        | 0.926                                       | 0.1654  | valid      |
| X20        | 0.909                                       | 0.1654  | valid      |
| X21        | 0.928                                       | 0.1654  | valid      |
| X22        | 0.940                                       | 0.1654  | valid      |

Gambar 2 Hasil Uji Validitas *Importance*  
Sumber : data diolah penulis dengan bantuan SPSS 25

Berdasarkan hasil analisis validitas ekspektasi diketahui dari 22 pernyataan, dapat diketahui bahwa semua pernyataan kuesioner valid. Dilihat dari *corrected item total correlation* koefisien validitasnya diatas 0,30 dan dapat dinyatakan valid. Oleh karena itu, jumlah pernyataan variabel kepuasan nasabah yang disebar kepada sampel penelitian tetap sebanyak 22 pernyataan. Data diatas tersebut dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya

b. *Performance* (Kenyataan)

| Pertanyaan | Corrected Item Total Correlation / r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|------------|---|---------|------------|
| X1         | 0.810                                       | 0.1654  | valid      |
| X2         | 0.468                                       | 0.1654  | valid      |
| X3         | 0.705                                       | 0.1654  | valid      |
| X4         | 0.655                                       | 0.1654  | valid      |
| X5         | 0.667                                       | 0.1654  | valid      |
| X6         | 0.730                                       | 0.1654  | valid      |
| X7         | 0.791                                       | 0.1654  | valid      |
| X8         | 0.661                                       | 0.1654  | valid      |
| X9         | 0.640                                       | 0.1654  | valid      |
| X10        | 0.627                                       | 0.1654  | valid      |
| X11        | 0.737                                       | 0.1654  | valid      |
| X12        | 0.570                                       | 0.1654  | valid      |
| X13        | 0.521                                       | 0.1654  | valid      |
| X14        | 0.616                                       | 0.1654  | valid      |
| X15        | 0.603                                       | 0.1654  | valid      |
| X16        | 0.795                                       | 0.1654  | valid      |
| X17        | 0.667                                       | 0.1654  | valid      |
| X18        | 0.794                                       | 0.1654  | valid      |
| X19        | 0.655                                       | 0.1654  | valid      |
| X20        | 0.598                                       | 0.1654  | valid      |
| X21        | 0.748                                       | 0.1654  | valid      |
| X22        | 0.465                                       | 0.1654  | valid      |

Gambar 3 Hasil Uji Validitas *Performance*  
Sumber : data diolah penulis dengan bantuan SPSS 25

Berdasarkan hasil analisis validitas kenyataan diketahui dari 22 pernyataan, dapat diketahui bahwa semua pernyataan kuesioner valid. Dilihat dari *corrected item total correlation* koefisien validitasnya diatas 0,30 dan dapat dinyatakan valid. Oleh karena itu, jumlah pernyataan variabel kepuasan nasabah yang disebar kepada sampel penelitian tetap sebanyak 22 pernyataan. Data diatas tersebut dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya

2. Uji Realibilitas Kenyataan (*Performance*)

Berdasarkan data dari beberapa pernyataan yang telah dinyatakan valid kemudian dihitung koefisien realibilitas instrument penelitian dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach's* dengan menggunakan bantuan oladata SPSS 25. Dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika nilai *alpha* >0.70 artinya reliabilitas mencukupi
- Jika nilai *alpha* >0.80 memiliki reliabilitas yang kuat

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .758                   | 23         |

Gambar 4 Hasil Uji Reliabilitas Kenyataan  
Sumber : olah data SPSS 25

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas, maka nilai *alpha* yang di dapat sebesar 0.758 atau > 0.70 maka nilai reliabilitas instrument penelitian mencukupi.

3. Metode IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)

a. *Analysis Gap*

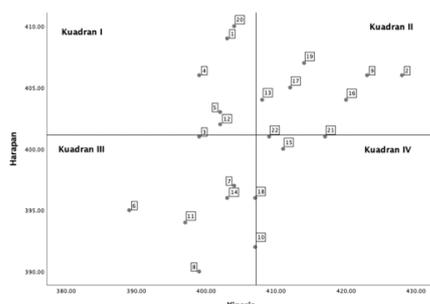
| Indikator | Ekspektasi | Persepsi | GAP   |
|-----------|------------|----------|-------|
| X1        | 4,03       | 4,09     | -0,06 |
| X2        | 4,28       | 4,06     | 0,22  |
| X3        | 3,99       | 4,01     | -0,02 |
| X4        | 3,99       | 4,06     | -0,07 |
| X5        | 4,02       | 4,03     | -0,01 |
| X6        | 3,89       | 3,95     | -0,06 |
| X7        | 4,04       | 3,97     | 0,07  |
| X8        | 3,99       | 3,90     | 0,09  |
| X9        | 4,23       | 4,06     | 0,17  |
| X10       | 4,07       | 3,92     | 0,15  |
| X11       | 3,97       | 3,94     | 0,03  |
| X12       | 4,02       | 4,02     | 0,00  |
| X13       | 4,08       | 4,04     | 0,04  |
| X14       | 4,03       | 3,96     | 0,07  |
| X15       | 4,11       | 4,00     | 0,11  |
| X16       | 4,20       | 4,04     | 0,16  |
| X17       | 4,12       | 4,05     | 0,07  |
| X18       | 4,07       | 3,96     | 0,11  |
| X19       | 4,14       | 4,07     | 0,07  |
| X20       | 4,04       | 4,10     | -0,06 |
| X21       | 4,17       | 4,01     | 0,16  |
| X22       | 4,09       | 4,01     | 0,08  |
| Total     | 89,57      | 88,25    | 1,32  |
| Rata-rata | 4,07       | 4,01     |       |

Gambar 5 Hasil *Analysis Gap*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa antara nilai *performance* dan nilai *importance* berada pada nilai yang berbeda yaitu *importance* 4,07 dan *performance* 4,01 hal ini berarti terdapat kesesuaian antara kinerja pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dengan harapan peserta, dengan demikian maka jika didekatkan pada teori *gap analysis*

b. Diagram Kartesius (*Cartesian Chart*)

Untuk mengetahui skala prioritas perbaikan pelayanan berdasarkan metode *importance & performance analysis*, maka selanjutnya disusun diagram kartesius yang berisi 4 kuadran, yaitu:



Gambar 6 Diagram Kartesius  
Sumber : olah data SPSS 25

Keterangan :

Kuadran I :

Kemudahan akses peserta dalam permohonan pelayanan (1)

Intruksi dan alur pelayanan yang diberikan petugas mudah dipahami peserta (4)

Petugas memberikan perhatian individual terhadap peserta (5)

Kesediaan petugas pandawa dalam memberikan pelayanan (12)

Kemudahan melakukan perubahan data peserta melalui whatsapp pandawa (20)

Kuadran II :

Pengoperasian whatsapp mudah digunakan (2)

Petugas melayani peserta dengan ramah dan sopan (9)

Petugas tanggap dalam menjelaskan pelayannya yang tidak diketahui oleh peserta (13)

Kesesuaian informasi yang disamoakan petugas dengan kebutuhan peserta (17)

Petugas yang memeberikan pelayanan membuat peserta puas atas jawaban yang diberikan (19)

Kuadran III :

Ketersediaan informasi akses pandawa (3)

Sikap simpatik petugas terhadap peserta dalam menjamin jika ada suatu kesalahan (6)

Waktu beroperasi kantor yang diberikan membuat peserta nyaman dan sesuai dengan keinginan (7)

Petugas mengutamakan kepentingan peserta (8)

Tanggapan yang diberikan petugas terhadap permintaan peserta jelas (10)

Pelayanan yang cepat oleh petugas (11)

Kesesuaian persyaratan perubahan data yang diminta dengan yang telah ditetapkan (14)

Kecepatan respon awal petugas disaat jam layanna (08.00 – 15.00) (18)

Kuadran IV :

Pelayanan terhadap peserta sesuai dengan standar operasional bpjs (15)

Petugas mampu menjawab pertanyaan yang diberikan oleh peserta (21)

Peserta merasa nyaman pada saat melakukan perubahan data (22)

E. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil pembahasan pada Bab IV dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Hasil dari penilaian peserta untuk kualitas pelayanan pada BPJS Kesehatan Kedepuitan Wilayah V Kota Bandung

1. Berdasarkan hasil uji deskriptif statistik

Maka diperoleh bahwa penilaian pada indikator tiap dimensi sudah memuaskan. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sudah baik dan sesuai dengan harapan peserta.

2. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan *analysis* GAP hasil yang di peroleh terjadi kesesuaian antara kinerja yang diberikan oleh perusahaan dengan harapan peserta. Maka kinerja yang diberikan oleh Bpjs Kesehatan Kedepuitan Wilayah V Kota Bandung sudah baik dan dapat dipertahankan.

## F. REFERENSI

- Apriliani dan Saputra** Pengaruh Kualitas Pelayanan Post Service Follow Up (Psfu) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Astra International Tbk-Toyota Sales Operation (Tso) Auto2000 Cabang Pasteur Kota Bandung [Jurnal] // Jurnal Bisnis dan Pemasaran. - [s.l.] : Program Studi D3 Manajemen Pemasaran Politeknik Pos Indonesia, September 2022. - Vol. 12. - hal. 4.
- Basuki I** Indikator tolak ukur untuk evaluasi kinerja angkutan umum perkotaan di daerah istimewa Yogyakarta [Jurnal]. - April 2019.
- Everitt** Populasi- Sampel, Teknik Sampling & Bias Dalam Penelitian [Buku]/ penyunt. Risanto Erang. - Yoyakarta : Penerbit ANDI (Anggota IKAPI), 2022. - hal. 12.
- Gofur Usmara** [Jurnal] // Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). - Jakarta Raya : Dinasti Review , 2019. - 1 : Vol. 3. - hal. 216.
- Hair Joseph F, Black William C dan Babin Barry J** Multivariate Data Analysis [Buku]. - [s.l.] : Annabel Aniscow, 2019.
- Hermawan** pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan [Jurnal] // jurnal riset manajemen dan bisnis UNIAT. - [s.l.] : Fakultas Ekonomi UNIAT, Februari 2018. - Vol. 4.
- Ismiyanto** Populasi, Sampel, Variabel [Bagian Buku] / pengar. buku Roflin Liberty, Pariyana. - Pekalongan : [s.n.], 2021.
- Keller Kotler dan** Kualitas Pelayanan Braille E-Ticket and Extraordinary Access for Visual Disabilities (Brexit) Untuk Rehabilitasi Sosial Bina Netra Oleh UPT Puskesmas Janti Kota Malang [Jurnal] // Kualitas Pelayanan Braille E ticket. - Surabaya : Manajemen SDM dan Budaya Organisasi, 2018. - Vol. 10. - hal. 1012.
- Kurniasih** [Jurnal] // kepuasan konsumen studi terhadap word of mouth, kualitas layanan dan citra merek. - [s.l.] : bintang sembilan visitama. - Vol. 1.
- Martilla John . A dan James John C** *Importance Performance Analysis* Dalam Kasus Kepuasan Konsumen Usaha Laundry [Jurnal]. - [s.l.] : Jurnal Alhadrah, 2018. - Vol. 17. - hal. 51.
- Siregar** Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang [Jurnal] // Indonesian Journal on Software Engineering. - 2019. - Vol. 5.
- Sugiyono** [Bagian Buku] // Populasi, Sampel, Variabel / pengar. buku Roflin Liberty, Pariyana. - Pekalongan : [s.n.], 2021.
- Suska Putra &** [Jurnal] // Jurnal Ilmiah Multidisiplin . - Parepare - Indonesia : LP2M Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada, 2020. - 1 : Vol. 1. - hal. 29.
- Wubi Jian, Y Liu dan JinZhang** Analisis Persepsi Mahasiswa Teknik Sipil PNJ Terhadap Mata Kuliah Inti Dengan Metode Importance Performance

Analysis [Jurnal] = [PDF]  
umsida.ac.id/ penyunt. Setiyawati  
Enik. - [s.l.] : pedagogia.umsida.ac.id,  
Februari 2021. - 1 : Vol. 10. - hal. 64.