

EVALUASI KESESUAIAN KOMPETENSI LULUSAN PENDIDIKAN VOKASI DENGAN KEBUTUHAN INDUSTRI DI BALI MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

**I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari¹ I Gde Agus Jaya Sadguna² Ni
Nyoman Sri Astuti³**

^{1,2,3} Politeknik Negeri Bali, Indonesia

E-mail: gungmaskrisna88@pnb.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesesuaian kompetensi lulusan pendidikan vokasi dengan kebutuhan industri pariwisata di Bali menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA). Dalam konteks industri yang terus berkembang, ditemukan kesenjangan signifikan antara kompetensi yang dimiliki lulusan dan yang diperlukan industri, di mana 35% lulusan mengalami kesulitan dalam mendapatkan pekerjaan yang sesuai. Hasil analisis memetakan atribut kompetensi ke dalam empat kuadran IPA, yang menunjukkan adanya tiga atribut kritis dalam kuadran prioritas utama kemampuan interpersonal, kesopanan, dan kemampuan entrepreneurship yang memerlukan perhatian serius. Selain itu, atribut kemampuan analitis dan kemampuan komputer diakui sebagai komponen penting dalam mempertahankan daya saing lulusan. Rekomendasi strategis untuk pengembangan kurikulum vokasi diusulkan, mencakup revisi kurikulum berbasis Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI), peningkatan pelatihan soft skills, dan penerapan pembelajaran berbasis teknologi. Penelitian ini memberikan panduan bagi institusi pendidikan vokasi untuk meningkatkan relevansi dan kualitas lulusan dalam memenuhi tuntutan industri pariwisata yang semakin kompleks.

Kata Kunci: Kompetensi lulusan, pendidikan vokasi, industri pariwisata, Importance-Performance Analysis, kurikulum.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the suitability of vocational education graduates' competencies with the needs of the tourism industry in Bali using the Importance-Performance Analysis (IPA) method. In the context of an ever-growing industry, a significant gap was found between the competencies possessed by graduates and those required by the industry, where 35% of graduates had difficulty in getting suitable jobs. The results of the analysis mapped competency attributes into four IPA quadrants, indicating three critical attributes in the top priority quadrant of interpersonal skills, politeness, and entrepreneurship skills that require serious attention. In addition, analytical skills and computer skills attributes are recognized as important components in maintaining graduate competitiveness. Strategic recommendations for the development of vocational curriculum are proposed, including revising the curriculum based on the Indonesian National Work Competency Standards (SKKNI), increasing soft skills training, and implementing technology-based learning. This study provides guidance for vocational education institutions to improve the relevance and quality of graduates in meeting the increasingly complex demands of the tourism industry.

Keywords: Graduate competencies, vocational education, tourism industry, Importance-Performance Analysis, curriculum.

PENDAHULUAN

Perkembangan industri pariwisata di Bali yang semakin dinamis membutuhkan tenaga kerja profesional yang memiliki kompetensi sesuai dengan kebutuhan industri (Almushally, 2020). Sebagai destinasi wisata internasional, Bali menghadapi tantangan dalam penyediaan sumber daya manusia yang berkualitas, terutama dari lulusan pendidikan vokasi Wardana (2019). Data dari Dinas Tenaga Kerja Provinsi Bali (2023) menunjukkan bahwa 35% lulusan vokasi masih mengalami kesulitan dalam mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan kompetensinya, sementara industri melaporkan kesulitan mendapatkan tenaga kerja yang memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan.

Kesenjangan antara kompetensi lulusan dengan kebutuhan industri (skill gap) menjadi permasalahan yang perlu ditangani secara sistematis. Menurut Widodo et al. (2023), ketidaksesuaian ini dapat berdampak pada produktivitas industri dan daya saing destinasi wisata. Penelitian yang dilakukan oleh Putri & Sharma (2023) mengidentifikasi bahwa 42% pelaku industri perhotelan di Bali merasa perlu melakukan pelatihan tambahan bagi karyawan baru dari lulusan vokasi untuk mencapai standar kompetensi yang diharapkan.

Pendidikan vokasi, sebagai lembaga pendidikan yang berorientasi pada penyiapan tenaga kerja terampil, memiliki tanggung jawab untuk menjembatani kesenjangan ini. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi dan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi yang menekankan pentingnya link and match antara pendidikan tinggi dengan dunia kerja.

Importance-Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang efektif untuk mengevaluasi kesesuaian antara ekspektasi dan realitas dalam konteks layanan, termasuk pendidikan (Martilla & James, 1977). Penggunaan IPA dalam evaluasi kompetensi lulusan telah terbukti efektif dalam berbagai penelitian sebelumnya (Kumari, 2024; Thompson et al., 2021).

Adapun Tujuan Penelitian 1) Mengidentifikasi dan menganalisis kesenjangan antara kompetensi lulusan vokasi dengan kebutuhan industri di Bali, 2) Menentukan prioritas pengembangan kompetensi berdasarkan analisis IPA, 3) Merumuskan rekomendasi strategis untuk pengembangan kurikulum vokasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian gabungan antara kuantitatif dan kualitatif (*mix methods*), melalui penelitian yang bersifat deduktif- induktif. Teknik pengumpulan data dengan observasi/pengamatan langsung, kuisioner, wawancara, kajian literatur dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur dengan menggunakan panduan wawancara kepada *informan* Kunci (*Key informan*) dari masing-masing pemangku kepentingan. Wawancara dengan *informan* kunci bertujuan untuk mendapatkan informasi khusus mengenai suatu topik (Mikkelsen

Evaluasi Kesesuaian Kompetensi Lulusan Pendidikan Vokasi dengan Kebutuhan Industri di Bali Menggunakan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) & Wardman, 2003). Yang menjadi key informan pada penelitian *General Manager* industri pariwisata, Kadisnaker Provinsi Bali, Kepala Bapeda Provinsi Bali, Kuisioner akan diberikan kepada seluruh pimpinan industri pariwisata yang terlibat dalam ekosistem kemitraan Bali berjumlah 30 industri. Teknik sampling yang digunakan dalam penentuan responden adalah sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas (Soft Skill dan Hard Skill)

Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan. uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari item-item yang tersaji dalam kuesioner tersebut benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti hal yang diteliti, yaitu mengenai kualitas tenaga vokasi di Bali . Cara melakukan validitas adalah dengan melihat hasil korelasi antara skor tiap butir dengan skor total yang merupakan penjumlahan tiap skor butir. Menurut Sugiyono dalam (Utama & Rai, 2013), syarat minimum untuk dapat memenuhi validitas apabila apabila korelasi antara skor butir dengan skor total adalah 0,3 (r table, alpha 5% dan sampel 30). Jadi jika korelasi skor butir dengan skor totalnya kurang dari 0,3 maka kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid. Uji validitas dapat diukur dengan bantuan program komputer SPSS 23.00 for windows.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Harapan dan Persepsi (Soft Skill dan Hard Skill)
Kualitas Tenaga Vokasi di Bali

Atribut	Variabel	r Table	Persepsi		Harapan	
			Korelasi Item Total	Ket.	Korelasi Item Total	Ket.
Soft Skill	Komunikasi (Q1)	0,3	0,538	Valid	0,478	Valid
	Kejujuran /Integritas (Q2)	0,3	0,545	Valid	0,496	Valid
	Kemampuan Bekerjasama (Q3)	0,3	0,405	Valid	0,417	Valid
	Kemampuan Interpersonal (Q4)	0,3	0,409	Valid	0,425	Valid
	Etos kerja yang baik (Q5)	0,3	0,552	Valid	0,474	Valid
	Memiliki Motivasi/berinisiatif (Q6)	0,3	0,437	Valid	0,419	Valid
	Mampu beradaptasi (Q7)	0,3	0,322	Valid	0,508	Valid
	Kemampuan organisasi (Q8)	0,3	0,382	Valid	0,408	Valid
	Berorientasi pada detail (Q9)	0,3	0,353	Valid	0,341	Valid

	Kemampuan memimpin (Q10)	0,3	0,522	Valid	0,430	Valid
	Percaya diri (Q11)	0,3	0,313	Valid	0,390	Valid
	Berkepribadian Ramah (Q12)	0,3	0,393	Valid	0,459	Valid
	Sopan (Q13)	0,3	0,428	Valid	0,318	Valid
	Bijaksana (Q14)	0,3	0,558	Valid	0,349	Valid
	Kreatif (Q15)	0,3	0,388	Valid	0,324	Valid
	Humoris (Q16)	0,3	0,389	Valid	0,356	Valid
	Kemampuan <i>Entrepreneurship</i> (Q17)	0,3	0,377	Valid	0,328	Valid
.Hard Skill	Kemampuan Analitikal (Q18)	0,3	0,652	Valid	0,887	Valid
	Kemampuan Komputer (Q19)	0,3	0,647	Valid	0,806	Valid
	IPK > 3,0/ nilai ujian akhir 80 (Q20)	0,3	0,540	Valid	0,830	Valid

Sumber: Hasil Olah Data *Spss 23.0 for windows*, 2024

Kriteria keputusan valid dinyatakan apabila nilai korelasi item total lebih besar dari r tabel (0,3). Berdasarkan *output* pada tabel diatas, nilai korelasi item total untuk semua item kuesioner lebih besar dari 0,3 sehingga seluruh item dapat dikatakan valid untuk dapat digunakan dalam penelitian ini.

Uji reliabilitas adalah uji yang dilakukan dengan tujuan mengetahui sejauh mana hasil pengukuran handal bila pengukuran dilakukan berulang-ulang. Tingkat reliabilitas akan dilihat dari nilai *cronbach alpha*. Semakin besar nilainya maka semakin reliable. Tingkat reliabilitas pada umumnya dapat diterima sebesar 0,70, test yang reliabilitasnya di bawah 0,70 dianggap tidak reliable (Sugiyono, 2014:190). Uji reliabilitas dapat diukur dengan bantuan program komputer *SPSS 23.00 for windows*. Uji reliabilitas harapan dan persepsi penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3 berikut;

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Harapan dan Persepsi (*Soft Skill* dan *Hard Skill*) Kualitas Lulusan Tenaga vokasi di bali

Atribut	Variabel	Alpha	Cronbach's Alpha		Ket
			Harapan	Persepsi	
Soft Skill	Komunikasi (Q1)	0,7	0,734	0,767	Reliabel
	Kejujuran /Integritas (Q2)	0,7	0,772	0,763	Reliabel
	Kemampuan Bekerjasama (Q3)	0,7	0,703	0,770	Reliabel
	Kemampuan <i>Interpersonal</i> (Q4)	0,7	0,702	0,770	Reliabel
	Etos kerja yang baik (Q5)	0,7	0,706	0,750	Reliabel
	Memiliki Motivasi/ berinisiatif	0,7	0,703	0,767	Reliabel

Evaluasi Kesesuaian Kompetensi Lulusan Pendidikan Vokasi dengan Kebutuhan Industri di Bali Menggunakan Metode Importance-Performance Analysis (IPA)

Hard Skill	(Q6)				
	Mampu beradaptasi (Q7)	0,7	0,713	0,778	Reliabel
	Kemampuan organisasi (Q8)	0,7	0,718	0,782	Reliabel
	Berorientasi pada detail (Q9)	0,7	0,716	0,775	Reliabel
	Kemampuan memimpin (Q10)	0,7	0,701	0,754	Reliabel
	Percaya diri (Q11)	0,7	0,708	0,782	Reliabel
	Berkepribadian Ramah (Q12)	0,7	0,711	0,771	Reliabel
	Sopan (Q13)	0,7	0,719	0,769	Reliabel
	Bijaksana (Q14)	0,7	0,716	0,749	Reliabel
	Kreatif (Q15)	0,7	0,714	0,771	Reliabel
	Humoris (Q16)	0,7	0,710	0,772	Reliabel
	Kemampuan Entrepreneurship (Q17)	0,7	0,714	0,784	Reliabel
	Kemampuan Analitikal (Q18)	0,7	0,710	0,726	Reliabel
	Kemampuan Komputer (Q19)	0,7	0,777	0,756	Reliabel
	IPK > 3,0 atau nilai ujian akhir 80 (Q20)	0,7	0,755	0,772	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data Spss 23.0 for windows

Berdasarkan Tabel 3 dapat disimpulkan bahwa kuesioner variabel persepsi dan harapan dinyatakan reliabel sehingga dapat digunakan dalam penelitian. memiliki koefisien reliabilitas atau *Cronbach's Alpha* sebesar 0,7 atau lebih besar dari 0,7.

IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Teknik IPA ini digunakan untuk mengetahui dimensi pelayanan yang mana saja yang perlu ditingkatkan dan perlu dipertahankan dalam kualitas tenaga vokasi di Bali. Hasil kesenjangan antara persepsi dan harapan serta letak tiap-tiap indikator pada diagram kartesius dapat dilihat pada Tabel 4 dan tabel 5

Tabel 3. Hasil Uji Kesenjangan antara Persepsi Dan Harapan Soft Skill

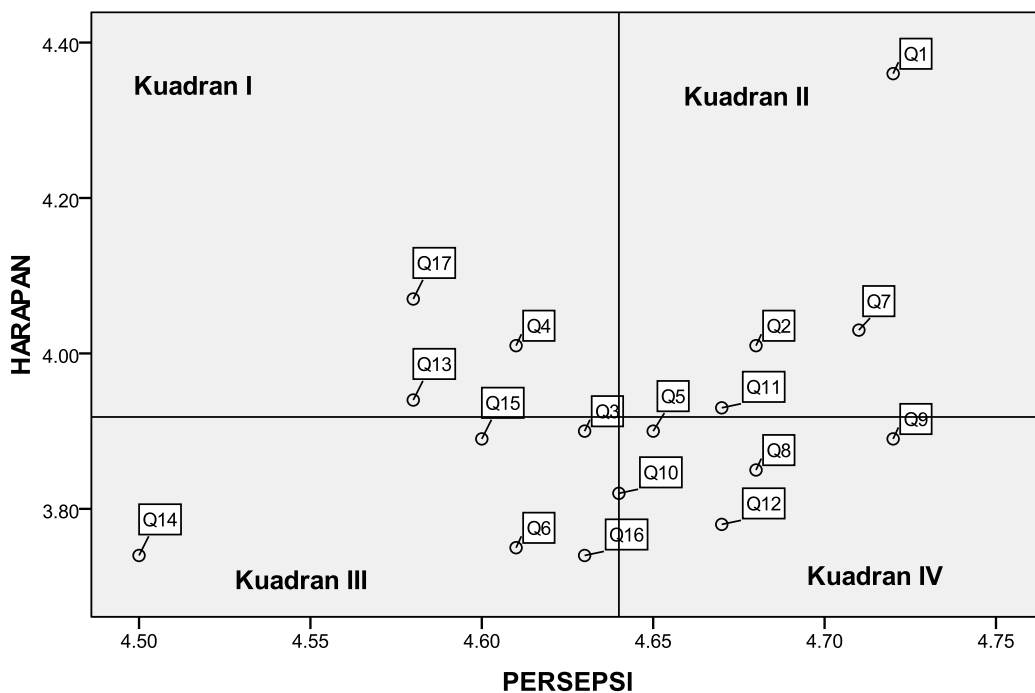
No	Atribut	P	H	GAP	Ket
Q1	Komunikasi	4,72	4.36	0.36	Positif
Q2	Kejujuran /Integritas	4,68	4.01	0.67	Positif
Q3	Kemampuan Bekerja sama	4.63	3.90	0.73	Positif
Q4	Kemampuan <i>Interpersonal</i>	4,61	4.01	0.60	Positif
Q5	Etos kerja yang baik	4.65	3,90	0.75	Positif
Q6	Memiliki Motivasi/berinisiatif	4.61	3.75	0.86	Positif
Q7	Mampu beradaptasi	4.71	4.03	0.68	Positif

Q8	Kemampuan organisasi	4.68	3.85	0.83	Positif
Q9	Berorientasi pada detail	4.71	3.89	0.82	Positif
Q10	Kemampuan memimpin	4.64	3.82	0.82	Positif
Q11	Percaya diri	4.67	3.93	0.74	Positif
Q12	Berkepribadian Ramah	4.67	3.78	0.89	Positif
Q13	Sopan	4.58	3.94	0.64	Positif
Q14	Bijaksana	4.50	3.74	0.76	Positif
Q15	Kreatif	4.60	3.89	0.71	Positif
Q16	Humoris	4.63	3.74	0.89	Positif
Q17	Kemampuan entrepreneurship	4.58	4.07	0.51	Positif

Tabel 4. Hasil Uji Kesenjangan antara Persepsi Dan Harapan *Hard Skill*

No	Atribut	P	H	GAP	Ket
Q18	Kemampuan Analitikal	4,72	4.42	0.30	Positif
Q19	Kemampuan Komputer	4,68	4.39	0.29	Positif
Q20	IPK > 3,0 atau nilai ujian akhir 80 (Q20)	4.61	4.33	0.28	Positif

DIAGRAM KARTESIUS SOFT SKILL



Gambar 1. Diagram Kartesius *Soft Skill*

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA) pada gambar 1 ditemukan beberapa pola penting terkait kompetensi lulusan vokasi di industri pariwisata Bali. Hasil pemetaan atribut ke dalam empat kuadran IPA memberikan gambaran jelas tentang prioritas pengembangan kompetensi *soft skill*.

Evaluasi Kesesuaian Kompetensi Lulusan Pendidikan Vokasi dengan Kebutuhan Industri di Bali Menggunakan Metode Importance-Performance Analysis (IPA)

Pada **Kuadran A (Prioritas Utama)**, teridentifikasi tiga atribut kritis yang membutuhkan perhatian segera yaitu kemampuan interpersonal, kesopanan, dan kemampuan entrepreneurship. Atribut-atribut ini dinilai sangat penting oleh industri namun kinerjanya masih belum memenuhi harapan. Kesenjangan ini mengindikasikan perlunya program pengembangan yang fokus pada peningkatan soft skills, khususnya dalam hal interaksi profesional dan pemahaman bisnis. Institusi pendidikan vokasi perlu merancang kurikulum khusus untuk memperkuat kompetensi-kompetensi ini.

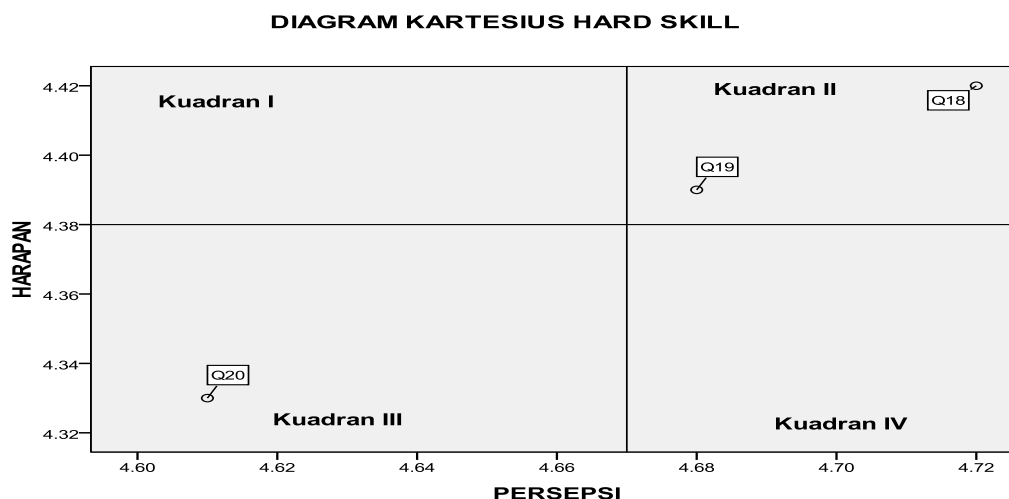
Di **Kuadran B (Pertahankan Prestasi)**, terdapat empat atribut yang menunjukkan kinerja memuaskan dan dianggap penting oleh industri, yaitu kemampuan komunikasi, kejujuran/integritas, kemampuan beradaptasi, dan kepercayaan diri. Atribut-atribut ini menjadi kekuatan dari lulusan vokasi dan perlu dipertahankan kualitasnya. Program-program yang telah berhasil mengembangkan kompetensi ini perlu didokumentasikan sebagai best practices dan terus diperkuat dalam kurikulum.

Kuadran C (Prioritas Rendah) memuat lima atribut yang dinilai kurang penting dan kinerjanya juga rendah, meliputi kemampuan bekerjasama, motivasi/inisiatif, kebijaksanaan, kreativitas, dan selera humor. Meskipun berada di prioritas rendah, atribut-atribut ini tetap perlu ditingkatkan secara bertahap untuk mendukung profesionalisme lulusan. Namun, alokasi sumber daya untuk pengembangan kompetensi ini dapat disesuaikan dengan prioritas yang lebih mendesak.

Terakhir, Kuadran D (Berlebihan) mencakup enam atribut yang kinerjanya sudah baik namun dianggap kurang penting oleh industri, yaitu etos kerja, kemampuan organisasi, orientasi detail, kemampuan memimpin, kepercayaan diri, dan keramahan. Menariknya, beberapa atribut seperti etos kerja dan kemampuan organisasi yang berada di kuadran ini sebenarnya merupakan kompetensi fundamental yang bisa menjadi nilai tambah bagi lulusan dalam jangka panjang, meskipun saat ini tidak diprioritaskan oleh industri.

Pemetaan kompetensi ini memberikan dasar yang kuat untuk pengembangan kurikulum vokasi yang lebih terarah dan efektif. Fokus utama perlu diberikan pada penguatan atribut di Kuadran A, sambil mempertahankan kualitas atribut di Kuadran B. Sementara itu, atribut di Kuadran C dan D dapat dikembangkan secara proporsional sesuai dengan ketersediaan sumber daya dan relevansi dengan tuntutan industri yang dinamis

Pada kompetensi *Hard skill* diperoleh hasil analisis menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA) pada gambar 1 ditemukan beberapa pola penting terkait kompetensi lulusan vokasi di industri pariwisata Bali. Hasil pemetaan atribut ke dalam empat kuadran IPA memberikan gambaran jelas tentang prioritas pengembangan kompetensi *Hard skill* sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram Kartesius *Hard Skill*

Berdasarkan gambar 2 dapat dijelaskan hasil pemetaan atribut sebagai berikut:

Kuadran B (Pertahankan Prestasi) menunjukkan adanya dua kompetensi kunci yang telah menunjukkan kinerja sangat baik dan dianggap penting oleh industri pariwisata. Kemampuan analitikal (Q18) mencerminkan kapasitas lulusan dalam menganalisis situasi dan memecahkan masalah secara sistematis, yang sangat diperlukan dalam pengelolaan operasional pariwisata. Kemampuan komputer (Q19) menunjukkan kesiapan lulusan dalam menggunakan teknologi digital yang saat ini menjadi kebutuhan mendasar di industri pariwisata modern, mulai dari sistem reservasi hingga manajemen properti. Kedua kompetensi ini perlu dipertahankan kualitasnya karena telah menjadi keunggulan kompetitif lulusan vokasi.

Sementara itu, di **Kuadran C (Prioritas Rendah)** terdapat satu atribut yaitu $IPK > 3,0$ atau nilai ujian akhir 80 (Q20) yang dinilai kurang penting oleh industri dan kinerjanya juga rendah. Temuan ini memberikan perspektif menarik bahwa industri pariwisata lebih menekankan pada kompetensi praktis dan keterampilan teknis dibandingkan dengan pencapaian akademik yang diukur melalui IPK. Hal ini sejalan dengan karakteristik industri pariwisata yang lebih berorientasi pada kemampuan praktis dalam memberikan layanan berkualitas kepada wisatawan.

Pemetaan ini memberikan implikasi penting bagi pengembangan kurikulum vokasi, dimana perlu dipertahankan dan ditingkatkan kualitas pembelajaran untuk kemampuan analitikal dan komputer, sementara standar akademik tetap dijaga sebagai dasar pengembangan profesional meskipun bukan menjadi prioritas utama industry.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyoroti kesenjangan antara kompetensi lulusan pendidikan vokasi dan kebutuhan industri pariwisata di Bali. Hasil analisis menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa sejumlah

Evaluasi Kesesuaian Kompetensi Lulusan Pendidikan Vokasi dengan Kebutuhan Industri di Bali Menggunakan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) atribut kompetensi, terutama soft skills seperti kemampuan interpersonal, kesopanan, dan kemampuan entrepreneurship, membutuhkan perhatian lebih dari pihak pendidikan. Sementara itu, beberapa atribut hard skills juga penting, meskipun pencapaian akademik yang diukur melalui IPK tidak menjadi prioritas utama di industri. Oleh karena itu, revisi kurikulum dengan mempertimbangkan kebutuhan nyata di lapangan sangat diperlukan agar lulusan lebih siap bersaing di dunia kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Almushally, S. F. (2020). Implementasi Kebijakan Triple Skilling Dalam Membangun Sumber Daya Manusia Terampil Dan Produktif (Studi Kasus: Balai Besar Pengembangan Latihan Kerja Bekasi). *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (JPPM)*, 1(1), 63–72.
- Kumari, B. (2024). *A Comprehensive Review of Tourism Education in India*.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Mikkelsen, R. B., & Wardman, P. (2003). Biological chemistry of reactive oxygen and nitrogen and radiation-induced signal transduction mechanisms. *Oncogene*, 22(37), 5734–5754.
- Putri, A., & Sharma, R. (2023). “Competency Requirements in Bali’s Hospitality Industry: Employers’ Perspective.”
- Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Sutopo. Bandung: CV. Alfabeta.
- Thompson, M. A., Henderson, J. P., Shah, P. K., Rubinstein, S. M., Joyner, M. J., Choueiri, T. K., Flora, D. B., Griffiths, E. A., Gulati, A. P., & Hwang, C. (2021). Association of convalescent plasma therapy with survival in patients with hematologic cancers and COVID-19. *JAMA Oncology*, 7(8), 1167–1175.
- Utama, I., & Rai, G. B. (2013). Pengembangan wisata kota sebagai pariwisata masa depan Indonesia. *Jurnal Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika Dan Humaniora Universitas Dhyana Pura Badung-Bali*.
- Wardana, A., & Wardana, A. (2019). The Politics of Development in Bali. *Contemporary Bali: Contested Space and Governance*, 27–59.
- Widodo, S. (2023). Impact Analysis of Local Balinese Cultural Values on Consumer Purchasing Decisions in the Global Market of Handicraft Products. *Sinergi International Journal of Economics*, 1(3), 132–145.
- Abalo, J., Varela, J., & Manzano, V. 2007. *Importance Values for Importance-Performance Analysis: A Formula for Spreading Out Values Derived from Preference Rankings*. *Journal of Business Research*, 60, 115–121.
- Anderson, E. W. and Sullivan, M. W. 1993. *The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms*. *Marketing Sciences*, 12, No.2, Spring, pp.125-143.
- Armstrong, Gary dan Phillip Kotler. 2009. *Marketing: An Introduction, Ninth Edition*. Pearson Prentice Hall.
- Azzopardi, E., & Nash, R. 2013. A Critical Evaluation of Importance- Performance Analysis. *Journal of Tourism Management*, 35, 222-233.
- Bernadin, John H. & Joyce E.A. Russell. 1993, *Human resource*

management, International edition, Singapura: McGraw Hill, Inc.

Damanik, P.; Astuti, R; Silalahi, R. 2014. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Minuman Kopi dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Consumen Satisfaction Index (CSI) di Coffee Story Malang*. Universitas Brawijaya.



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)