

IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PENYEWAWA RUMAH KOST

THE IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS FOR INCREASING TENANT SATISFACTION IN BOARDING HOUSE

Rizka Britania

Fakultas Teknik, Universitas Bina Nusantara
Email: rizka.britania@binus.ac.id

ABSTRACT

Boarding house rental service is an improving business in areas where workplaces and campuses are centered. To be competitive, the owner always needs to satisfy tenants. Therefore, an analysis of the importance and performance of factors determining tenant satisfaction is needed. This research aims to apply Importance-Performance Analysis (IPA) to understand tenant satisfaction with services provided. This study uses primary data from questionnaires completed by tenants living in a boarding house. This research uses Importance-Performance Analysis with several statistical tests to ensure the questionnaire data is valid, reliable, and meets the assumptions in IPA. The analyses are conducted for whole data and by dividing data according to the length of stay to identify if there are different results. The result shows three factors to improve; completeness and comfort of room facilities, cleanliness, and communication skill. Analysis for tenants with different lengths of stay indicates no significant difference based on the IPA diagrams resulted. To the extent of the author's knowledge, there is no research related to IPA application in the boarding house. This research enriches the literature on the IPA method by applying it in real-life hospitality cases.

Keywords: *boarding house; Importance-Performance Analysis; satisfaction; tenant*

ABSTRAK

Jasa penyewaan kost merupakan bisnis yang sedang berkembang khususnya di area yang padat tempat kerja dan kampus. Untuk dapat bertahan, pemilik usaha harus dapat selalu memuaskan penyewa sebaik mungkin. Dibutuhkan analisis terkait tingkat kepentingan dan performansi faktor-faktor yang menentukan kepuasan penyewa. Penelitian ini bertujuan mengaplikasikan metode Importance-Performance Analysis (IPA) untuk memahami kepuasan penyewa terhadap servis yang diberikan. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh para penghuni sebuah rumah kost di Jakarta. Penelitian ini menggunakan Importance-Performance Analysis dengan beberapa uji statistik untuk memastikan data kuesioner yang diperoleh valid, reliable, dan memenuhi asumsi dalam IPA. Analisis dilakukan untuk keseluruhan data dan untuk data yang dibagi berdasarkan durasi menghuni rumah kost untuk mengidentifikasi apakah ada perbedaan tingkat kepuasan yang dirasakan. Terdapat tiga faktor yang membutuhkan perbaikan; kelengkapan dan kenyamanan fasilitas kamar, kebersihan, dan kemampuan komunikasi. Analisis untuk penyewa dengan masa durasi berbeda tidak mengindikasikan adanya perbedaan hasil yang signifikan berdasarkan diagram IPA yang dihasilkan. Sejauh pengetahuan penulis, belum ada penelitian terkait aplikasi IPA pada rumah kost. Penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya literatur metode IPA dengan mengaplikasikannya pada bidang hospitality, dan secara praktis membantu pemilik kost dalam meningkatkan kepuasan penyewa kost.

Kata Kunci: *Importance-Performance Analysis; kepuasan; penyewa; rumah kost*

PENDAHULUAN

Tempat tinggal yang dekat dengan tempat beraktivitas harian merupakan hal yang dinilai cukup penting untuk sebagian banyak orang. Kondisi rumah yang jauh, jalanan yang macet, dan daerah asal yang berbeda dengan domisili tentunya menjadi permasalahan dalam memiliki tempat tinggal yang dekat tersebut. Untuk mengatasi masalah tersebut, banyak orang memilih untuk tinggal di rumah kost. Berdasarkan Pasal 2 PP No 34 Tahun 2017, rumah kost dikategorikan sebagai jasa pelayanan penginapan selayaknya kamar, asrama untuk mahasiswa/pelajar, dan asrama atau pondok pekerja. Jasa penyewaan kost berbeda pada umumnya dengan jasa penyewaan rumah kontrakan. Secara bentuk bangunan, kost berupa kamar dalam sebuah rumah atau bangunan, dan memiliki fasilitas tertentu yang disewakan dalam periode tertentu (harian, mingguan, bulanan, hingga tahunan). Rumah kontrakan merupakan rumah yang disewakan tanpa fasilitas dalam periode tertentu (minimal bulanan). Fasilitas yang ditawarkan ini tentunya dapat mempengaruhi kepuasan penyewa dan menentukan tingkat kebersaingan suatu jasa penyewaan kost.

Semakin berkembangnya lapangan kerja dan tempat perkuliahan di suatu wilayah, akan semakin berkembang pula jasa penyewaan rumah kost yang muncul. Bagi penyedia jasa penyewaan kost, hal ini tentunya menjadi tantangan karena banyaknya pilihan yang dimiliki penyewa. Untuk dapat bersaing dan bertahan, pemilik rumah kost harus dapat memenuhi kepuasan penyewa. Hal ini bukanlah hal yang mudah untuk diukur mengingat faktor-faktor penentu kepuasan dan bagaimana kepuasan dirasakan dapat berbeda-beda bagi setiap penyewa. Oleh karena itu, diperlukan analisis terkait kepuasan penyewa kost atas performansi yang diberikan jasa sewa kost.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu terkait jasa penyewaan kost dan kepuasan yang dirasakan penyewa. Penelitian dilakukan oleh (Hati & Sari, 2020) rumah kost di wilayah Batam yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan mahasiswa dalam memilih rumah kost dengan menggunakan analisis faktor. Digunakan metode SEM-PLS dalam penelitian tersebut dengan hasil berupa tiga faktor; referensi, fasilitas, dan harga. Penelitian terkait pemilihan rumah kost dilakukan oleh (Anamisa et al., 2016) dengan menggunakan metode *Fuzzy Multi Attribute Decision Making* untuk wilayah Sukolilo, Surabaya. Terdapat 18 subkriteria yang dijadikan dasar pemilihan berdasarkan metode *Weighted Product (WP)*. Pembuatan program *decision support system* dilakukan oleh (Gunawan, 2021) untuk merekomendasikan rumah kost di wilayah Cirebon. Kriteria yang menjadi dasar pemilihan dianalisis menggunakan metode *fuzzy logic algorithm* dan *Analytic Network Process (ANP)*.

Penelitian untuk mengkaji kepuasan penyewa terhadap penyewaan rumah dilakukan oleh (Olufemi, 2016) di Ilesa, Nigeria. Berdasarkan penelitian tersebut, penyewa merasa puas terhadap karakteristik bangunan, kualitas bangunan, hubungan dengan lingkungan sekitar, dan pelayanan manajerial yang diberikan. Penelitian serupa dengan wilayah dan metode yang berbeda dilakukan oleh (Batikawai & Nawaqalevu, 2020), yaitu di Greater Suva Urban Area, Fiji, Jepang dengan menggunakan analisis multiple linear regresi untuk mengetahui faktor-faktor yang memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hasil yang diperoleh adalah para penyewa merasa puas terhadap kualitas bangunan dan faktor lingkungan, dan merasa tidak puas terhadap desain fisik bangunan dan pelayanan manajemen. Kepuasan penghuni terhadap fasilitas yang ditawarkan perusahaan penyedia sewa apartment di Dhaka,

Bangladesh diteliti oleh (Rahman et al., 2015). Digunakan metode *exploratory factor analysis*, *confirmatory factor analysis*, dan *Structural Equation Model* untuk menguji hipotesis yang dinyatakan. Hasilnya adalah terdapat hubungan yang kuat antara servis yang disediakan terhadap kepuasan penyewa, dengan kondisi kebersihan memiliki hubungan signifikan. Biaya sewa dan kepuasan juga memiliki pengaruh signifikan saat keterjangkauan harga digunakan sebagai mediator. Hubungan antara kepuasan penyewa kost terhadap keinginan memperpanjang sewa kost di wilayah Medan dikaji oleh (Fachrudin & Fachrudin, 2014). Digunakan empat faktor yang diukur; fisik bangunan, kualitas bangunan, lingkungan, dan pelayanan dari pemilik kost. Metode yang digunakan adalah *multiple linear regression* untuk mengetahui besar pengaruh dari setiap faktor terhadap keinginan untuk memperpanjang masa sewa.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu di atas, kajian terkait rumah kost, apartment, dan rumah susun berfokus terhadap beberapa hal berikut:

- pengukuran level kepuasan penyewa dengan beberapa faktor sebagai hal yang diukur;
- pembuatan program *decision support system* untuk memilih rumah kost sesuai dengan parameter-parameter yang diinginkan;
- mengkaji hubungan antara kepuasan penyewa dengan keinginan untuk pindah atau keinginan untuk memperpanjang masa sewa.

Belum ada penelitian yang berfokus untuk menilai kepentingan dari faktor-faktor yang digunakan pada penentuan kepuasan penyewa rumah kost, beserta penilaian penyewa terhadap performansi yang diberikan faktor-faktor tersebut. Kajian terkait hal ini tentunya akan dapat membantu pemilik kost untuk menilai faktor-faktor apa saja yang perlu

ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan penyewa sehingga pada akhirnya akan meningkatkan daya saing rumah kost tersebut. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan performansi faktor-faktor tersebut adalah *Importance-Performance Analysis* (IPA).

IPA merupakan sebuah *tool* yang mudah digunakan dan mudah dimengerti, dengan hasil analisis yang dapat memberikan informasi krusial. Oleh karena itu, IPA telah menjadi metode yang cukup banyak digunakan untuk mengkaji kepuasan pelanggan. Walaupun demikian, atas beberapa kekurangan yang dimiliki original IPA, banyak peneliti memodifikasi IPA dan mengaplikasikannya pada berbagai bidang kajian. Modifikasi metode IPA dilakukan oleh (Yavas & Shemwell, 2001) untuk mengkaji kekuatan dan kelemahan suatu rumah sakit dibanding kompetitornya. Modifikasi dilakukan dari sisi perhitungan nilai atribut *performance* yang menggunakan *weighted index*. Hasil diagram *modified* IPA tersebut menunjukkan adanya perbedaan *plotting* atribut pada setiap kuadran jika dibandingkan dengan *plotting* menggunakan *original* IPA. Perbandingan beberapa metode IPA yang dimodifikasi dikaji oleh (Bacon, 2003) untuk menentukan pendekatan mana yang memberikan hasil representasi yang paling akurat. Beberapa set data digunakan untuk mengkaji *modified* IPA yang diperbandingkan, diantaranya set data yang berasal dari *market research*, mahasiswa, asosiasi olahraga, manager logistik, guru, pelanggan restoran, dan manager rekrutasi. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa IPA dengan model garis diagonal lebih baik dibanding model kuadran, dan nilai *importance* yang diperoleh dengan kuesioner secara langsung lebih baik dibandingkan menggunakan koefisien korelasi dan koefisien regresi. Modifikasi metode IPA juga dilakukan oleh (Abalo et al., 2007) dari sisi penentuan nilai *importance* yang menggunakan *ranking*

yang dinilai oleh responden. Hasil perankingan yang diperoleh selanjutnya diolah menggunakan fungsi transformasi. *Plotting* diagram IPA yang diberikan menunjukkan adanya penyebaran data *importance* dibandingkan *plotting* diagram *original* IPA, sehingga memberikan hasil yang lebih baik. Set data yang digunakan adalah terkait servis yang diberikan oleh pelayanan rumah sakit. Integrasi teori *three factors* dan *benchmarking* ke dalam metode IPA dilakukan oleh (Deng et al., 2008). Penelitian tersebut mengintegrasikan *Partial Correlation Analysis* dengan *Natural logarithmic transformation* untuk mengukur nilai *importance*. *Partial Correlation Analysis* pada tiap nilai atribut *performance* dengan *overall satisfaction* juga diukur untuk memperoleh nilai *performance*. Digunakan set data pada pelayanan suatu hotel di Taiwan.

Modifikasi IPA menjadi CIPA (Customer-IPA), dilakukan oleh (Taplin, 2012), dimana *gap* antara *performance* dan *importance* diperhitungkan di dalamnya. Responden yang merupakan *customer* pada Kebun Binatang *Australian Wildlife Park* diminta untuk menilai *performance* dan *importance* beberapa atribut, termasuk juga penilaian untuk kompetitornya. Pada diagram IPA yang dimodifikasi tersebut, sumbu vertikal menyatakan selisih nilai *importance* antara *Australian Wildlife Park* dengan kompetitor, dan sumbu horizontal menyatakan selisih nilai *performance*-nya. Hasil yang diberikan menunjukkan adanya perbedaan *plotting* diagram dibandingkan dengan *original* IPA. Evaluasi metode IPA dilakukan oleh (Azzopardi & Nash, 2013). Menurutnya, IPA merupakan *tool* yang saat berguna dan serbaguna, namun masih ambigu dari sisi konsep, metode, dan cara pengukurannya, dan sebagian besar modifikasi IPA yang dilakukan peneliti terdahulu mengabaikan kebutuhan validasi dari hasil yang diberikan. Dari hasil penelitiannya, IPA dengan model kuadran lebih disukai dibandingkan model diagonal, namun IPA dengan model kuadran akan selalu bermasalah untuk atribut yang

terletak tepat pada garis sumbu vertikal maupun horizontal. Penelitian dilakukan oleh (El-Adly, 2012) untuk mengkaji hubungan dengan motif berlangganan di mall perbelanjaan dengan kepuasan pelanggan menggunakan *Importance Satisfaction Analysis*. Penelitian ini tidak menampilkan posisi atribut di dalam diagram, namun menyajikan data *gap* antara nilai kepuasan dan kepentingan atribut di dalam sebuah tabel. Dari tabel tersebut dapat diketahui atribut-atribut yang memiliki *gap* besar dan perbedaan signifikan secara statistik. Aplikasi metode IPA pada pelayanan beberapa hotel di Taiwan dilakukan oleh (L.-H. Ho et al., 2014). Pada penelitian tersebut, dipastikan bahwa data survei memiliki distribusi normal dengan menjalankan *Box Cox transformation*. *Plotting* atribut dilakukan pada diagram *original* IPA. Salah satu kelemahan metode *original* IPA adalah tidak memperhitungkan analisis *gap* (Lin et al., 2009). Oleh karena itu, ia melakukan penelitian dengan mengintegrasikan IPA dan *gap analysis* ke dalam IPGA model. Sumbu koordinat menggunakan nilai *relative importance* dan *relative performance* yang diperoleh melalui suatu fungsi transformasi. Set data yang digunakan adalah terkait *service quality* pada agensi *human resources*. Modifikasi IPA terkait perhitungan atribut *importance* dan *performance* dilakukan oleh (L. H. Ho et al., 2016). Penelitian tersebut membuat formula fungsi relasi antara atribut *performance* dengan *overall satisfaction* menggunakan *multiple regression analysis*. Koefisien yang dihasilkan digunakan sebagai nilai atribut *importance*. Nilai atribut *performance* dihitung menggunakan jarak Mahalanobis. Set data yang digunakan adalah terkait pelayanan pada perusahaan penyedia jasa penyejuk udara. Empat tipe metode IPA yang banyak digunakan oleh peneliti-peneliti sebelumnya dikaji oleh (Feng et al., 2014). Penelitiannya memberikan *guideline* untuk mengintegrasikan keempat tipe metode IPA tersebut. Digunakan set data dari pelayanan

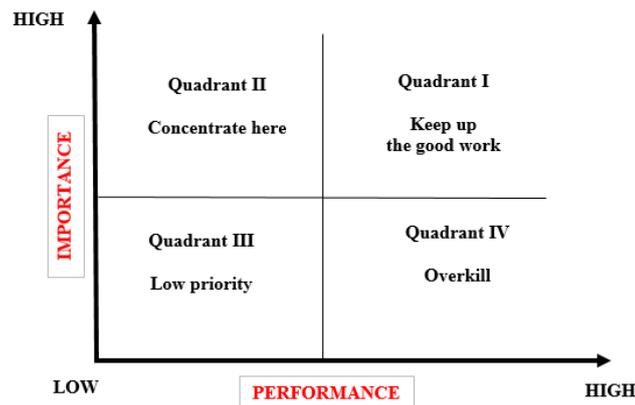
sektor pelabuhan di UK dan China. Aplikasi metode IPA untuk menilai budaya *safety* pasien di rumah sakit dilakukan oleh (Lee et al., 2015).

Berdasarkan rangkuman beberapa penelitian terkait IPA di atas, dapat dilihat bahwa belum ada penelitian IPA di bidang penyedia jasa rumah kost. Penelitian yang telah ada dan paling mendekati adalah terkait IPA di bidang hotel, namun berdasarkan beberapa hal seperti lama waktu tinggal, cara pembayaran, fasilitas yang diberikan, dan hubungan pemilik/penjaga dengan *customer*, tentunya hotel berbeda dengan rumah kost. Penelitian ini berkontribusi terkait hal tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah mengkaji aplikasi IPA di bidang jasa penyewaan rumah kost dan menganalisis apakah hasil yang diberikan cukup relevan. Secara teori, penelitian ini memperkaya literatur aplikasi IPA yaitu dengan mengkaji aplikasi IPA di salah satu bidang *hospitality*. Secara praktikal, penelitian ini membantu pemilik kost menganalisis tingkat kepentingan dan performansi atas servis yang diberikan kepada penyewa kost

sebagai masukan baginya untuk terus meningkatkan kepuasan penyewa kost.

MATERI DAN METODE

Importance-Performance Analysis pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977. IPA memiliki bentuk berupa diagram dua dimensi, dimana sumbu vertikal menyatakan *importance*, dan sumbu horizontal menyatakan *performance*. Terdapat empat kuadran yang terbentuk pada diagram IPA; kuadran I (*high importance/high performance*), kuadran II (*high importance/low performance*), kuadran III (*low importance/low performance*), dan kuadran IV (*low importance/high performance*). Diagram IPA dapat dilihat pada Gambar 1. Setiap atribut akan ditempatkan pada salah satu kuadran. Pemilik kost dapat berfokus pada atribut pada kuadran II karena merupakan atribut yang harus ditingkatkan lagi performansinya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.



Gambar 1. Diagram *Importance-Performance Analysis*

Saat awal kemunculannya, IPA memiliki beberapa kekurangan, salah satunya adalah penentuan titik potong antara sumbu vertikal dan horizontal. Di awal kemunculannya, titik potong merupakan nilai tengah dari skala pengukuran yang digunakan, namun hasil

plot diagram yang diberikan kurang baik. Penentuan titik potong menggunakan nilai rata-rata *importance* dan *performance* dinilai lebih baik. Selain itu, (Matzler et al., 2004) menyatakan bahwa IPA menggunakan dua asumsi implisit yaitu (1) atribut *performance* dan atribut *importance*

merupakan variabel independen, dan (2) hubungan antara atribut *performance* dan keseluruhan kepuasan bersifat linear dan simetris. Kedua asumsi tersebut dinyatakan cacat karena pada aktualnya hubungan antara atribut *performance* dan atribut *importance* adalah kausal (Matzler et al., 2003) dan hubungan antara atribut *performance* dan keseluruhan kepuasan bersifat asimetris (Matzler et al., 2004; Ting & Chen, 2002).

Jumlah responden yang dilibatkan dalam metode IPA dapat mengacu kepada formula Slovin (Rachmawaty et al., 2021). Formula tersebut melibatkan jumlah populasi dan *sampling error* yang ditetapkan untuk memperoleh jumlah minimum responden yang dibutuhkan. Formula Slovin dinyatakan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

dimana:

n = jumlah minimum responden

N = jumlah populasi

e = *sampling error*

Subjek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada sebuah rumah kost di daerah Grogol, Jakarta, Indonesia. Pada rumah kost tersebut, terdapat 75 orang penghuni. Jenis kamar yang tersedia adalah kamar dengan fasilitas ac dan non ac. Mayoritas penghuni kost adalah para pekerja, dan sebagian adalah mahasiswa. Sebagian besar pekerja bekerja di mall, pusat perbelanjaan, hotel, dan sebagian di perkantoran dan rumah sakit.

Desain Kuesioner

Pengambilan data untuk memperoleh nilai atribut *importance* dan *performance* dilakukan menggunakan kuesioner. Pada kuesioner tersebut, responden diminta untuk memberi penilaian menggunakan skala *likert* (1 sampai dengan 5) atas pertanyaan terkait *importance* dan *performance* pada faktor-faktor yang dinilai penting dalam memberikan

kepuasan penyewa kost. Penentuan faktor-faktor tersebut didasarkan pada studi literatur terkait kepuasan penyewa terhadap jasa penyewaan rumah kost, hotel, maupun apartment, dan selanjutnya didiskusikan dengan pemilik kost untuk memilih faktor-faktor yang dinilai relevan. Para responden diminta untuk memberikan nilai antara 1 sampai dengan 5 untuk menilai faktor yang dianggap penting dalam jasa penyewaan rumah kost, dimana 1 = sangat tidak penting, hingga 5 = sangat penting. Selain itu, responden juga menilai performansi yang diberikan pemilik atau penjaga kost atas faktor-faktor tersebut, dimana 1 = sangat tidak puas, hingga 5 = sangat puas. Data deskriptif umum responden juga diminta pada bagian awal kuesioner.

Alur Penelitian

Penelitian diawali dengan penentuan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penyewa rumah kost. Penentuan ini didasarkan pada studi literatur, dan diskusi dengan pemilik dan penjaga kost. Selanjutnya, dibuat kuesioner yang sesuai untuk menilai *importance* dan *performance* atas faktor-faktor tersebut. Dilakukan serangkaian uji data pada data kuesioner dengan bantuan *software Minitab*, yaitu:

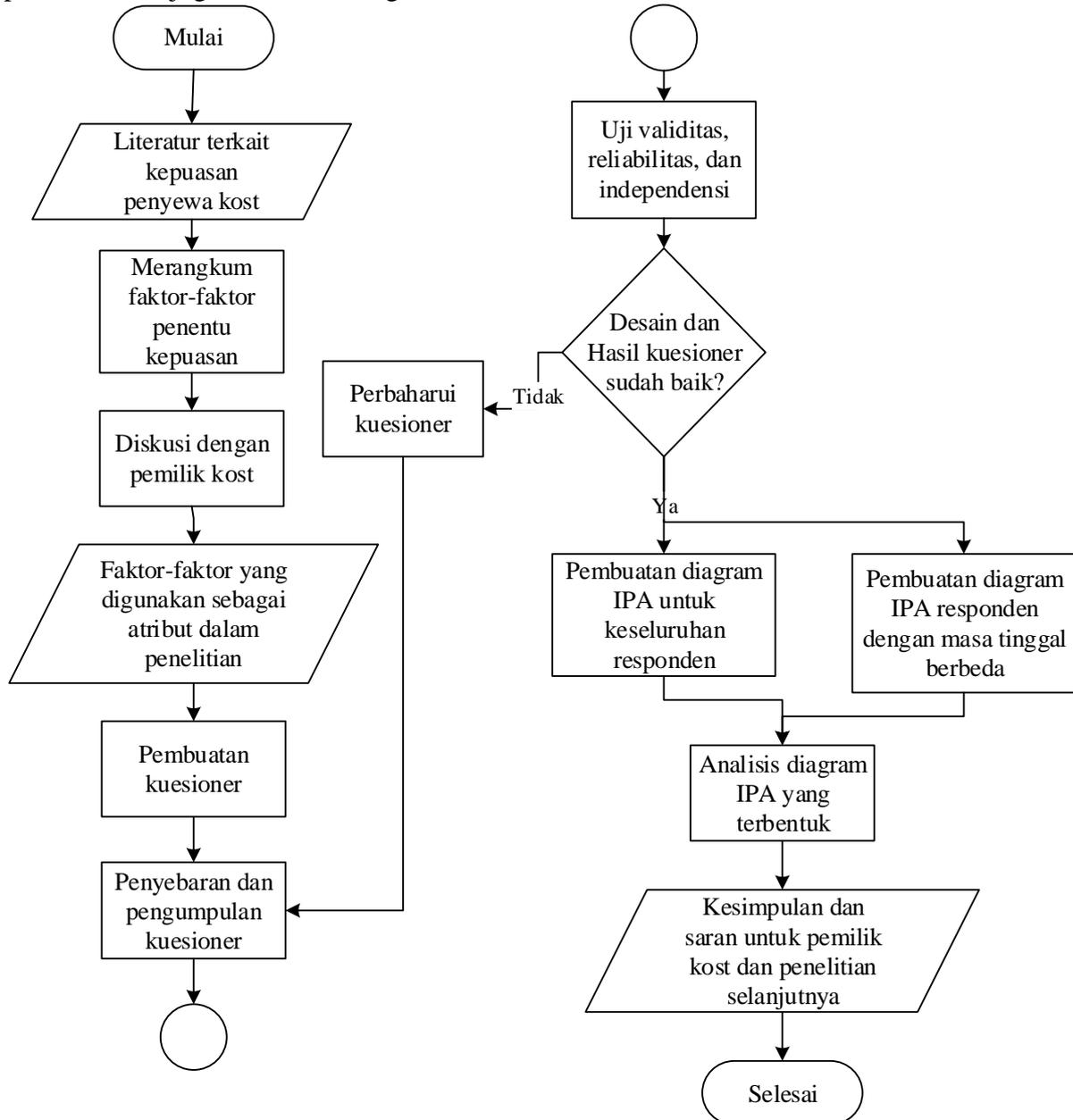
- uji validitas pertanyaan dengan *Pearson Correlation Test*;
- uji reliabilitas atas hasil kuesioner yang diperoleh dengan melihat nilai *Cornbach Alpa*;
- uji independensi antara faktor-faktor pada *importance* dengan *performance* dengan *Pearson Correlation Test*.

Setelah desain kuesioner dan hasil kuesioner dinyatakan valid, dan *reliabel*, selanjutnya dicari nilai atribut *importance* dan *performance* dengan menghitung rata-rata nilai yang diberikan responden pada setiap faktor. Tahap selanjutnya adalah membuat diagram IPA dengan model empat kuadran seperti *original IPA*, dimana sumbu vertikal menyatakan *importance*, dan sumbu horizontal menyatakan *performance*. Titik potong antara sumbu vertikal dan horizontal menyatakan nilai

rata-rata keseluruhan faktor pada *importance* dan *performance*. Setelah diagram IPA dibuat, langkah selanjutnya adalah menganalisis hasil *plot* diagram dan mendiskusikan dengan pemilik kost atas hasil yang diberikan, khususnya pada kuadran II (kuadran yang berisi faktor-faktor yang memerlukan perbaikan).

Selain membuat diagram IPA untuk penilaian keseluruhan responden, penelitian ini juga membuat diagram IPA

untuk responden dengan masa tinggal yang berbeda. Hal ini dilakukan untuk melihat apakah ada perbedaan signifikan yang dirasakan penyewa kost. Dengan cara tersebut, pemilik atau penjaga kost dapat lebih spesifik untuk melakukan perbaikan. Secara sistematis, alur penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Alur Penelitian

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Penyewa Kost

Dari hasil studi literatur dan diskusi dengan pemilik kost, diperoleh 19 faktor yang membentuk kepuasan penyewa kost.

Kesembilan belas faktor tersebut dapat dikelompokkan ke dalam enam kelompok, yaitu (1) kondisi bangunan dan kamar, (2) fasilitas umum, (3) kebersihan, keamanan, dan kenyamanan, (4) harga, (5) lokasi, dan (6) utilitas. Rincian pengelompokkan dan faktor-faktor yang dimaksud dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Faktor-Faktor yang Digunakan dalam Penelitian

No	Kriteria	Pengelompokkan
1	Fisik bangunan kost yang kokoh	Kondisi bangunan dan kamar
2	Ukuran kamar dan kamar mandi yang memadai	
3	Kelengkapan dan kenyamanan fasilitas kamar (kasur, bantal, lemari)	Fasilitas umum
4	Tempat parkir yang memadai dan aman	
5	Ketersediaan ruang tunggu/bertamu	
6	Ketersediaan dapur	Kebersihan, keamanan, dan kenyamanan
7	Ketersediaan tempat jemur yang memadai	
8	Kebersihan lingkungan kost (dalam dan luar)	
9	Kamar kost yang kondusif untuk beristirahat dan belajar/bekerja	
10	Keamanan internal rumah kost	
11	Keamanan lingkungan sekitar	Harga
12	Kesesuaian biaya kost dengan fasilitas yang diperoleh	
13	Kelonggaran waktu yang diberikan dalam membayar kost	
14	Penjaga/pemilik kost tanggap dalam melayani keluhan	
15	Komunikasi yang baik dengan penjaga/pemilik kost	Lokasi
16	Jarak ke tempat kerja/kuliah yang dapat ditempuh dengan mudah	
17	Jarak ke tempat belanja, tempat makan, dan kebutuhan umum lainnya	
18	Pasokan air yang lancar	
19	Ketersediaan <i>wifi</i>	Utilitas

Faktor-faktor yang digunakan tersebut juga telah memenuhi kelima dimensi *Servqual*. Tabel 2 menunjukkan pengelompokkan faktor berdasarkan dimensi *Servqual*. Dapat

dinyatakan bahwa kesembilan belas faktor yang digunakan sudah cukup baik karena sudah sesuai dengan literatur yang ada dan telah sesuai dengan kondisi aktual berdasarkan diskusi dengan pemilik kost.

Tabel 2. Pengelompokkan Faktor Berdasarkan Dimensi *Servqual*

Dimensi <i>Servqual</i>	Faktor
<i>Tangibility</i>	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 18, 19
<i>Reliability</i>	12, 16, 17
<i>Responsiveness</i>	14
<i>Assurance</i>	4, 9, 10, 11
<i>Empathy</i>	13, 15

Jumlah dan Deskripsi Responden

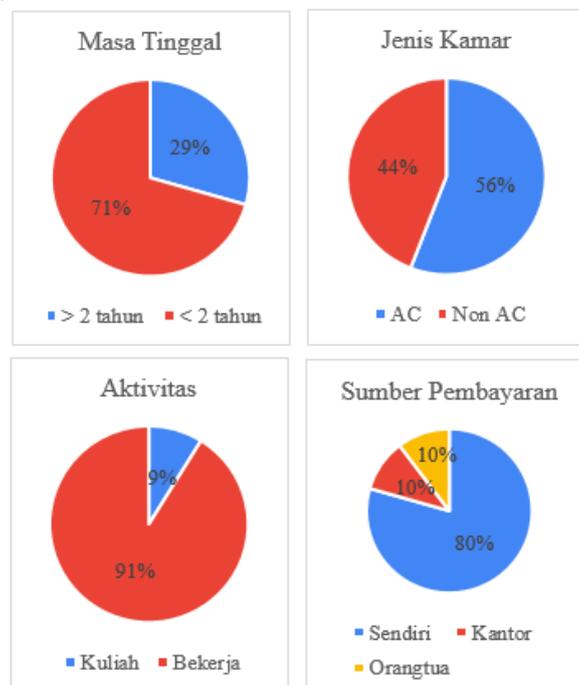
Penelitian ini dilakukan pada sebuah rumah kost di daerah Grogol, Jakarta Barat, yang memiliki 75 penghuni. Kuesioner dibuat dalam bentuk *google form*, dan disebarakan melalui aplikasi *chat Whatsapp*. Dari 75 kuesioner yang disebarakan, terkumpul kembali sejumlah 68 kuesioner (90.67%). Dengan menetapkan *sampling error* sebesar 5%, formula Slovin memberikan jumlah minimum responden sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)} = \frac{75}{1 + (75 \times 0.05^2)} = 63.15$$

Jumlah kuesioner yang terkumpul kembali (68 kuesioner) lebih banyak daripada jumlah minimum responden yang dibutuhkan, sehingga tidak diperlukan penyebaran kuesioner lagi.

Gambar 3 menunjukkan deskripsi responden terkait beberapa hal yang penting untuk dinilai, yaitu terkait masa tinggal, jenis kamar, aktivitas harian, dan sumber pembayaran. Berdasarkan gambar tersebut, dapat dilihat bahwa sebagian besar penyewa kost telah tinggal lebih dari dua

tahun. Hal ini menandakan bahwa loyalitas penyewa terhadap rumah kost tersebut cukup tinggi sehingga menyebabkan sebagian besar penyewa enggan pindah. Sebagian besar penyewa tinggal di kamar dengan fasilitas ac, namun jumlahnya tidak signifikan berbeda dengan kamar non ac. Jenis kamar yang dimiliki oleh rumah kost tersebut adalah kamar dengan fasilitas ac dan non ac, namun pemilik kost memberikan fleksibilitas pada beberapa kamar untuk disewa secara non ac walaupun kamar tersebut memiliki infrastruktur ac di dalamnya. Fleksibilitas ini yang mungkin juga menjadi salah satu faktor penyebab banyaknya penyewa memiliki loyalitas cukup tinggi terhadap rumah kost ini. Aktivitas harian penyewa kost sebagian besar adalah sebagai pekerja. Hanya 6 dari 68 orang saja yang berkuliah. Sebagian besar penyewa kost membayar kost menggunakan uang pribadi. Hal ini sejalan dengan fakta bahwa sebagian besar penyewa merupakan pekerja. Sebagian kecil penyewa kost memperoleh pendanaan dari pihak lain, yaitu dari orangtua dan dari pihak tempat penyewa kost bekerja.



Gambar 3. Deskripsi Responden

Uji Statistik Terkait Kuesioner

Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah kuesioner yang dibuat sebagai alat ukur telah valid atau tidak. Pada penelitian ini, digunakan uji korelasi *Pearson* untuk setiap pertanyaan dalam

menilai atribut *importance* dan *performance*. Pengujian ini dilakukan menggunakan *software Minitab*. Tabel 3 menunjukkan hasil pengujian validitas untuk atribut *importance*, dan Tabel 4 untuk atribut *performance*.

Tabel 3. Uji Validitas Atribut *Importance*

Pertanyaan	<i>Pearson's Correlation Coefficient</i>	<i>P-Value</i>
I1	0.407	0.000
I2	0.365	0.002
I3	0.542	0.000
I4	0.674	0.000
I5	0.585	0.000
I6	0.476	0.000
I7	0.407	0.001
I8	0.582	0.000
I9	0.456	0.000
I10	0.546	0.000
I11	0.39	0.001
I12	0.264	0.03
I13	0.268	0.027
I14	0.516	0.000
I15	0.463	0.000
I16	0.569	0.000
I17	0.512	0.000
I18	0.292	0.016
I19	0.545	0.000

Tabel 4. Uji Validitas Atribut *Performance*

Pertanyaan	<i>Pearson's Correlation Coefficient</i>	<i>P-Value</i>
P1	0.526	0.000
P2	0.544	0.000
P3	0.526	0.000
P4	0.607	0.000
P5	0.482	0.000
P6	0.325	0.007
P7	0.464	0.000
P8	0.609	0.000
P9	0.613	0.000
P10	0.556	0.000
P11	0.594	0.000
P12	0.626	0.000
P13	0.645	0.000
P14	0.597	0.000
P15	0.597	0.000
P16	0.548	0.000

P17	0.625	0.000
P18	0.472	0.000
P19	0.442	0.000

Dengan jumlah data sebanyak 68 (66 *degree of freedom*), dan level signifikansi 0.05, maka nilai koefisien korelasi adalah 0.239. Hal ini berarti, untuk setiap nilai koefisien korelasi yang dimiliki setiap atribut, jika nilainya kurang dari 0.239, maka berarti pertanyaan tersebut tidak valid. Dapat dilihat pada Tabel 3 dan Tabel 4 bahwa seluruh nilai koefisien korelasi berada di atas 0.239. Nilai *p-value* juga berada di atas 0.05, yang berarti seluruh pertanyaan telah lulus uji validitas sehingga tidak perlu ada penyesuaian kuesioner.

Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur apakah jawaban kuesioner yang

diberikan responden sudah *reliable* untuk diolah lebih lanjut. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* (CA). Sesuai *rule of thumbs*, nilai CA di atas 0.6 sudah menyatakan bahwa jawaban cukup *reliable*. Gambar 4 dan Gambar 5 menunjukkan hasil pengujian reliabilitas yang dilakukan dengan *software Minitab*. Berdasarkan kedua gambar tersebut, dapat dilihat bahwa kedua nilai *Cronbach Alpha* berada di atas 0.6, yaitu 0.787 untuk atribut *importance*, dan 0.8581 untuk atribut *performance*. Hal ini menyatakan bahwa hasil pengisian kuesioner sudah cukup baik dan data yang diberikan sudah *reliabel* untuk digunakan.

Item and Total Statistics

Variable	Total Count	Mean	StDev
I1	68	4,809	0,465
I2	68	4,662	0,589
I3	68	4,824	0,455
I4	68	4,574	0,698
I5	68	4,441	0,853
I6	68	4,441	0,870
I7	68	4,676	0,558
I8	68	4,897	0,352
I9	68	4,706	0,490
I10	68	4,765	0,492
I11	68	4,809	0,396
I12	68	4,706	0,490
I13	68	4,235	0,831
I14	68	4,647	0,540
I15	68	4,691	0,526
I16	68	4,559	0,608
I17	68	4,721	0,514
I18	68	4,882	0,325
I19	68	4,603	0,694
Total	68	88,647	5,069

Cronbach's alpha = 0,7870

Gambar 4. Uji Reliabilitas untuk Atribut *Importance*

Item and Total Statistics

Variable	Total Count	Mean	StDev
P1	68	4,309	0,718
P2	68	3,912	0,768
P3	68	3,838	0,956
P4	68	3,647	0,860
P5	68	3,132	0,913
P6	68	3,015	1,000
P7	68	4,250	0,677
P8	68	3,926	0,852
P9	68	4,191	0,675
P10	68	4,426	0,581
P11	68	4,250	0,677
P12	68	4,176	0,711
P13	68	4,559	0,608
P14	68	4,191	0,815
P15	68	4,000	0,962
P16	68	4,353	0,787
P17	68	4,721	0,542
P18	68	4,603	0,715
P19	68	3,279	0,975
Total	68	76,779	7,966

Cronbach's alpha = 0,8581

Gambar 5. Uji Reliabilitas untuk Atribut *Performance*

Uji independensi

Salah satu asumsi implisit yang dimiliki oleh IPA adalah atribut *performance* dan atribut *importance* merupakan variabel independen. Untuk menguji hal tersebut, dilakukan uji

independensi antara keduanya. Pengujian independensi dilakukan menggunakan uji korelasi *Pearson* dengan bantuan *software Minitab*. Gambar 6 menunjukkan nilai korelasi yang dihasilkan.

Correlation: Importance; Performance

Pearson correlation of Importance and Performance = 0,413
 P-Value = 0,079

Gambar 6. Nilai Korelasi *Pearson* antara Atribut *Importance* dan *Performance*

Hipotesis *null* adalah ada tidak korelasi antara atribut *importance* dengan atribut *performance*, dan hipotesis alternatif adalah terdapat korelasi antara keduanya. Dengan jumlah data sebanyak 19 yang berasal dari 19 faktor yang ditanyakan, dan level signifikansi sebesar 0.05, maka nilai kritis yang terbentuk adalah 0.469. Nilai korelasi *Pearson* yang dihasilkan adalah 0.413 yang berarti tidak tolak H_0 karena nilai tersebut berada di area penerimaan, dan berarti tidak terdapat korelasi antara atribut *importance* dan atribut *performance*, atau dapat

dikatakan bahwa keduanya bersifat independen satu sama lain.

Importance-Performance Analysis (IPA)

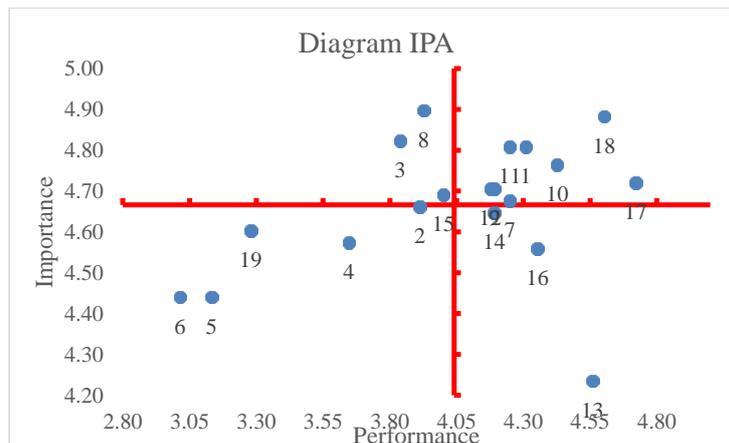
Setelah kuesioner dinyatakan valid, dan data yang diberikan sudah *reliable*, langkah selanjutnya adalah membuat diagram IPA. Pada penelitian ini digunakan diagram *original* IPA (diagram empat kuadran) dengan nilai rata-rata keseluruhan *importance* dan *performance* sebagai titik tengahnya. Hal ini dikarenakan berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, diagram

original IPA terbukti dapat memetakan tiap faktor dengan cukup baik walaupun bentuknya sederhana, sehingga lebih mudah dimengerti. Tabel 5 menunjukkan nilai rata-rata untuk tiap faktor pada atribut

importance dan *performance*. Gambar 7 menunjukkan diagram IPA yang dihasilkan.

Tabel 5. Nilai Rata-Rata Kuesioner Tiap Faktor untuk Atribut *Importance* dan *Performance*

Kriteria	Penjelasan Kriteria	<i>Importance</i>	<i>Performance</i>
1	Fisik bangunan kost yang kokoh	4.809	4.309
2	Ukuran kamar dan kamar mandi yang memadai	4.662	3.912
3	Kelengkapan dan kenyamanan fasilitas kamar (kasur, bantal, lemari)	4.824	3.838
4	Tempat parkir yang memadai dan aman	4.574	3.647
5	Ketersediaan ruang tunggu/bertamu	4.441	3.132
6	Ketersediaan dapur	4.441	3.015
7	Ketersediaan tempat jemur yang memadai	4.676	4.250
8	Kebersihan lingkungan kost (dalam dan luar)	4.897	3.926
9	Kamar kost yang kondusif untuk beristirahat dan belajar/bekerja	4.706	4.191
10	Keamanan internal rumah kost	4.765	4.426
11	Keamanan lingkungan sekitar	4.809	4.250
12	Kesesuaian biaya kost dengan fasilitas yang diperoleh	4.706	4.176
13	Kelonggaran waktu yang diberikan dalam membayar kost	4.235	4.559
14	Penjaga/pemilik kost tanggap dalam melayani keluhan	4.647	4.191
15	Komunikasi yang baik dengan penjaga/pemilik kost	4.691	4.000
16	Jarak ke tempat kerja/kuliah yang dapat ditempuh dengan mudah	4.559	4.353
17	Jarak ke tempat belanja, tempat makan, dan kebutuhan umum lainnya	4.721	4.721
18	Pasokan air yang lancar	4.882	4.603
19	Ketersediaan <i>wifi</i>	4.603	3.279
Rata-rata		4.666	4.041



Gambar 7. Diagram IPA Hasil Penelitian

Berdasarkan diagram IPA yang dibentuk, terdapat tiga kriteria yang berada di kuadran II, yaitu kriteria kelengkapan dan kenyamanan fasilitas kamar (kasur, bantal, lemari) (kriteria 3), kebersihan lingkungan kost (dalam dan luar) (kriteria 8), dan komunikasi yang baik dengan penjaga/pemilik kost (kriteria 15). Setelah berdiskusi dengan pemilik kost terkait hasil ini, masuknya kriteria 3 pada kuadran II disebabkan karena usia kost yang dapat dibilang sudah cukup lama (lebih dari lima tahun), sehingga wajar jika terdapat ketidaknyamanan pada fasilitas kamar. Hal ini menyadarkan pemilik kost untuk melakukan peremajaan pada beberapa fasilitas kamar yang sudah cukup signifikan tidak nyaman berupa penggantian kasur, bantal, lemari, dan pengecatan ulang pada beberapa area dinding yang kusam. Masuknya kriteria 8 pada kuadran II tidak diprediksi oleh pemilik kost sebelumnya, karena penjaga kost telah membersihkan fasilitas umum dan area umum kost setiap hari. Setelah ditelusuri lebih dalam melalui interview dengan beberapa penyewa kost yang memberi nilai performansi rendah pada kriteria ini, ternyata banyaknya kucing liar yang berkeliaran di malam hari dan mengacak-acak sampah di depan kamar membuat area depan kamar penyewa kost menjadi berantakan. Terkait hal ini, pemilik kost berencana untuk memasang pagar kawat di tempat masuknya kucing liar agar tidak ada kucing liar yang masuk lagi ke dalam area kost. Terkait kriteria 15, pemilik

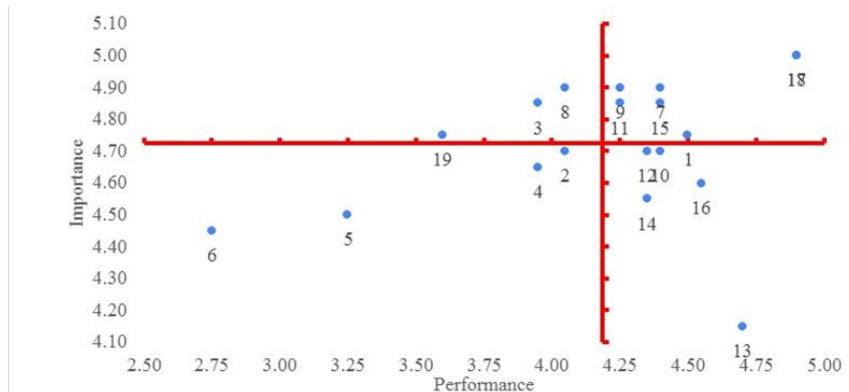
kost memahami masuknya kriteria ini pada kuadran II karena memang terkadang terdapat permasalahan kost yang disampaikan di larut malam dan baru mendapat respon pada keesokan harinya, sehingga memungkinkan penyewa kost merasa penjaga/pemilik kost tidak memiliki komunikasi yang baik. Untuk hal ini, pemilik kost memaklumi dan tidak berencana membuat perubahan cara kerja, karena sudah sewajarnya terdapat batas waktu dalam menjawab keluhan atau permintaan penyewa kost.

Dari diagram IPA yang dihasilkan juga dapat dilihat bahwa terdapat beberapa kriteria yang berada dengan dengan garis perbatasan, yaitu kriteria 2, 7, dan 14. Kriteria 2 (ukuran kamar dan kamar mandi yang memadai) berada di perbatasan kuadran II dan III yang memiliki makna jauh berbeda. Secara nilai *importance*, kriteria ini berada di kuadran III karena nilai *importance*-nya sedikit di bawah nilai rata-rata. Jika kriteria ini mengalami peningkatan nilai *importance*, maka kriteria ini akan masuk sebagai kriteria yang perlu diperbaiki dengan segera. Namun jika pun terjadi hal demikian, perbaikan atas kriteria ini bukanlah hal mudah karena ukuran kamar dan kamar mandi sudah bersifat fiks dan tidak dapat diatur ulang. Kriteria 7 (ketersediaan tempat jemur yang memadai) berada di perbatasan kuadran I dan kuadran IV. Secara nilai *importance*, kriteria ini berada pada kuadran I yang berarti sudah cukup baik performansinya. Namun jika

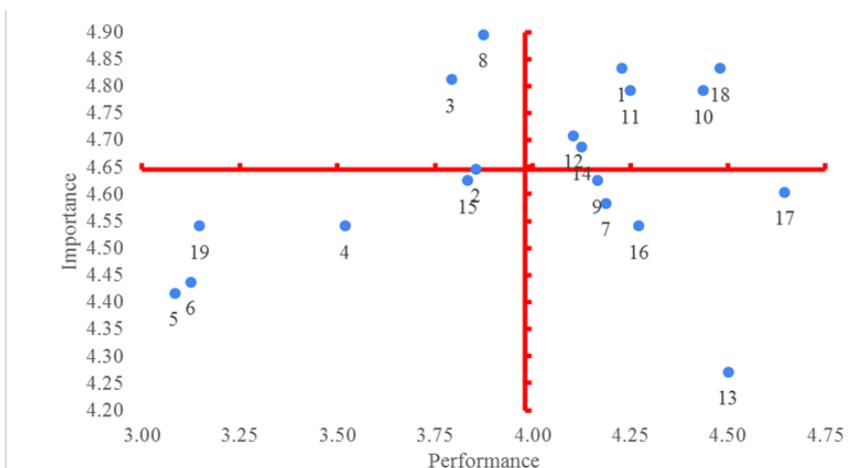
kriteria ini mengalami penurunan nilai *importance*, maka kriteria ini akan masuk ke kuadran IV yang berarti terlalu banyak sumber daya dikerahkan untuk memberikan *performance* yang baik pada kriteria ini. Setelah didiskusikan dengan pemilik kost, jika pun kriteria ini masuk ke kuadran IV, tidak akan ada re-alokasi sumber daya, karena tempat jamur yang telah tersedia juga sudah bersifat fiks dan tidak bisa diatur ulang. Kriteria 14 (penjaga/pemilik kost tanggap dalam melayani keluhan) berada di perbatasan kuadran I dan kuadran IV. Secara nilai *importance*, kriteria ini berada pada kuadran IV yang berarti performansi yang diberikan lebih tinggi daripada *importance*. Jika terjadi perubahan nilai

importance pada kriteria ini, maka kriteria ini akan masuk di kuadran I yang berarti bahwa kriteria ini telah dinilai cukup baik. Walaupun saat ini kriteria ini masuk dalam kuadran IV, namun pemilik kost tidak akan mengurangi kualitas terkait kecepatan dalam menanggapi keluhan.

Selain analisis terhadap diagram IPA secara keseluruhan penyewa kost, dilakukan juga analisis diagram IPA pada penyewa kost berdasarkan masa tinggal. Tabel 6 menunjukkan posisi kuadran untuk tiap kriteria sesuai dengan pembagian data yang dimaksud. Gambar 8 dan Gambar 9 menunjukkan diagram IPA sesuai masa tinggal penyewa kost.



Gambar 8. Diagram IPA untuk Penyewa Kost dengan Masa Tinggal Kurang dari Dua Tahun



Gambar 9. Diagram IPA untuk Penyewa Kost dengan Masa Tinggal Lebih dari Dua Tahun

Tidak ada perbedaan penilaian pada kriteria 3 dan kriteria 8 berdasarkan masa tinggal. Keduanya masuk pada kuadran II.

Perbedaan terjadi pada kriteria 2 (ukuran kamar dan kamar mandi yang memadai), dimana kriteria ini masuk pada kuadran III

berdasarkan penyewa kost yang tinggal kurang dari dua tahun, dan masuk pada kuadran II berdasarkan penyewa kost yang tinggal lebih dari dua tahun. Dari kedua diagram IPA yang dihasilkan, dapat dilihat bahwa kriteria ini terletak tidak jauh dari garis batas kuadran II dan III. Hal ini menandakan bahwa nilai *importance* untuk kriteria ini sedikit berada di atas dan di bawah nilai rata-ratanya. Perubahan sedikit pada nilai ini akan memberikan hasil interpretasi yang cukup signifikan. Hal ini sesuai dengan salah satu kelemahan IPA, yaitu perubahan sedikit pada suatu nilai atribut dapat memberikan keputusan yang berbeda secara signifikan. Berkaitan dengan kriteria ini, walaupun penilaian berpindah dari kuadran III ke kuadran II, tidak ada perbaikan yang dapat diupayakan oleh pemilik kost karena ukuran kamar dan kamar mandi telah bersifat fiks dan tidak dapat diatur ulang. Perbedaan juga terjadi pada kriteria 19 (ketersediaan *wifi*) dimana kriteria ini masuk pada kuadran II berdasarkan penyewa kost dengan masa tinggal kurang dari dua tahun, dan masuk pada kuadran III berdasarkan penyewa kost

dengan masa tinggal lebih dari dua tahun. Berdasarkan diskusi dengan pemilik kost, *wifi* pada rumah kost selama beberapa bulan terakhir seringkali mengalami gangguan dari penyedia layanan internet. Banyaknya penyewa kost yang merasa kriteria ini memiliki nilai *importance* lebih tinggi dibanding rata-rata disebabkan banyaknya penyewa kost yang saat ini menjalani *work from home* sehingga kebutuhan akan internet yang stabil semakin meningkat. Pemilik kost berencana untuk melakukan perbaikan terkait hal ini, diawali dengan mengkaji kebutuhan internet dan penyedia layanan internet alternatif yang tersedia. Berdasarkan rangkuman posisi kriteria pada Tabel 6, dapat dinyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan terkait penilaian atribut berdasarkan masa tinggal penyewa kost. Hal ini menandakan bahwa secara keseluruhan, performansi yang diberikan oleh pemilik dan penjaga kost sudah cukup stabil, dan tidak ada perubahan yang signifikan dalam menilai kepentingan setiap faktor penentu kepuasan.

Tabel 6. Rangkuman Posisi Kuadran untuk Tiap Kriteria

Kriteria	Kriteria	Seluruh data	Masa Tinggal < 2 Tahun	Masa Tinggal > 2 Tahun
1	Fisik bangunan kost yang kokoh	I	I	I
2	Ukuran kamar dan kamar mandi yang memadai	III	III	II
3	Kelengkapan dan kenyamanan fasilitas kamar (kasur, bantal, lemari)	II	II	II
4	Tempat parkir yang memadai dan aman	III	III	III
5	Ketersediaan ruang tunggu/bertamu	III	III	III
6	Ketersediaan dapur	III	III	III
7	Ketersediaan tempat jemur yang memadai	I	I	IV
8	Kebersihan lingkungan kost (dalam dan luar)	II	II	II
9	Kamar kost yang kondusif untuk beristirahat dan belajar/bekerja	I	I	IV
10	Keamanan internal rumah kost	I	IV	I
11	Keamanan lingkungan sekitar	I	I	I

12	Kesesuaian biaya kost dengan fasilitas yang diperoleh	I	IV	I
13	Kelonggaran waktu yang diberikan dalam membayar kost	IV	IV	IV
14	Penjaga/pemilik kost tanggap dalam melayani keluhan	IV	IV	I
15	Komunikasi yang baik dengan penjaga/pemilik kost	II	I	III
16	Jarak ke tempat kerja/kuliah yang dapat ditempuh dengan mudah	IV	IV	IV
17	Jarak ke tempat belanja, tempat makan, dan kebutuhan umum lainnya	I	I	IV
18	Pasokan air yang lancar	I	I	I
19	Ketersediaan <i>wifi</i>	III	II	III

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Jasa penyewaan kost merupakan jasa yang sedang bertumbuh pesat, khususnya di beberapa area di Jakarta. Dibutuhkan analisis yang tepat untuk meningkatkan kepuasan penyewa kost di tengah persaingan usaha yang semakin ketat. Salah satu teknik analisis yang dapat digunakan adalah *Importance-Performance Analysis* (IPA). Penelitian dengan metode IPA yang dilakukan pada suatu rumah kost di daerah Jakarta terbukti dapat memetakan faktor-faktor penentu kepuasan penyewa kost ke dalam empat kuadran dengan cukup tepat. Berdasarkan penelitian, terdapat tiga kriteria yang harus diperbaiki oleh rumah kost tersebut, yaitu kriteria kelengkapan dan kenyamanan fasilitas kamar (kasur, bantal, lemari) (kriteria 3), kebersihan lingkungan kost (dalam dan luar) (kriteria 8), dan komunikasi yang baik dengan penjaga/pemilik kost (kriteria 15). Analisis IPA terpisah berdasarkan masa tinggal penyewa kost menyatakan tidak ada perbedaan signifikan terhadap diagram IPA yang dihasilkan. Hal ini menandakan bahwa performansi yang diberikan oleh pemilik kost sudah cukup stabil, dan tidak ada perubahan yang signifikan dalam menilai kepentingan setiap faktor penentu kepuasan dari masa ke masa.

Saran yang dapat diberikan kepada pemilik kost adalah meningkatkan servis

yang diberikan kepada penyewa kost, khususnya servis terkait kelengkapan dan kenyamanan fasilitas kamar (kasur, bantal, lemari), kebersihan lingkungan kost (dalam dan luar), dan memperbaiki dan meningkatkan kemampuan komunikasi penjaga/pemilik kost dengan penyewa kost. Penelitian selanjutnya dapat mengaplikasikan IPA pada bidang kajian rumah kost dengan menggunakan beberapa metode *modified* IPA seperti yang telah ditemukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Selain itu, untuk memperkaya literatur IPA, penelitian juga dapat diaplikasikan pada bidang kajian *hospitality* lainnya seperti kuliner (restaurant, kafe, dll), dan rekreasi (taman hiburan, RPTRA, dll).

DAFTAR PUSTAKA

- 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(2), 115–121. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2006.10.009>
- Anamisa, D. R., Rachmad, A., & Widiastutik, R. (2016). Selection system of the boarding house based on fuzzy multi attribute decision making method. *Journal of*

- Theoretical and Applied Information Technology*, 92(1), 52–58.
- Azzopardi, E., & Nash, R. (2013). A critical evaluation of importance-performance analysis. *Tourism Management*, 35, 222–233. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.07.007>
- Bacon, D. R. (2003). A comparison of approaches to importance-performance analysis. *International Journal of Market Research*, 45(1), 55–71. <https://doi.org/10.1177/147078530304500101>
- Batikawai, E., & Nawaqalevu, A. (2020). A Residential Satisfaction Assessment of Public Rental Board Housing in the Greater Suva Urban Area, Fiji Islands. *The Journal of Pacific Studies*, 40(1). [https://doi.org/10.33318/jpacs.2020.40\(1\)-1](https://doi.org/10.33318/jpacs.2020.40(1)-1)
- Deng, W. J., Kuo, Y. F., & Chen, W. C. (2008). Revised importance-performance analysis: Three-factor theory and benchmarking. *Service Industries Journal*, 28(1), 37–51. <https://doi.org/10.1080/02642060701725412>
- El-Adly, M. I. (2012). Investigating the Relationship Between Shopping Mall Patronage Motives and Customer Satisfaction Using Importance-Satisfaction Analysis. *International Journal of Customer Relationship Marketing and Management*, 3(2), 33–46. <https://doi.org/10.4018/jcrmm.2012040103>
- Fachrudin, K. A., & Fachrudin, H. T. (2014). Tenant satisfaction in boarding house and its relationship to renewal in Medan city, Indonesia. *International Journal of Academic Research*, 6(2), 97–101. <https://doi.org/10.7813/2075-4124.2014/6-2/a.16>
- Feng, M., Mangan, J., Wong, C., Xu, M., & Lalwani, C. (2014). Investigating the different approaches to importance-performance analysis. *Service Industries Journal*, 34(12), 1021–1041. <https://doi.org/10.1080/02642069.2014.915949>
- Gunawan, W. (2021). Fuzzy logic algorithm and analytic network process (ANP) for boarding houses searching recommendations. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 13(1), 18–30. <https://doi.org/10.33096/ilkom.v13i1.750.18-30>
- Hati, S. W., & Sari, D. Y. P. (2020). Factors Affecting Workers in Choosing a Boarding Services at Batam City - Indonesia. *Icib 2019*, 683–692. <https://doi.org/10.5220/0008435306830692>
- Ho, L.-H., Feng, S.-Y., & Yen, T.-M. (2014). Using Modified IPA to Improve Service Quality of Standard Hotel in Taiwan. *Journal of Service Science and Management*, 07(03), 222–234. <https://doi.org/10.4236/jssm.2014.73020>
- Ho, L. H., Chang, P. Y., & Yen, T. M. (2016). Using modified IPA to define quality improvement strategies: A study of air-conditioning industry in Taiwan. *TQM Journal*, 28(2), 180–194. <https://doi.org/10.1108/TQM-04-2014-0039>
- Lee, Y. C., Wu, H. H., Hsieh, W. L., Weng, S. J., Hsieh, L. P., & Huang, C. H. (2015). Applying importance-performance analysis to patient safety culture. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 28(8), 826–840. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-03-2015-0039>
- Lin, S. P., Chan, Y. H., & Tsai, M. C. (2009). A transformation function corresponding to IPA and gap analysis. *Total Quality Management and Business Excellence*, 20(8), 829–846.

- <https://doi.org/10.1080/14783360903128272>
- Matzler, K., Bailom, F., Hinterhuber, H. H., Renzl, B., & Pichler, J. (2004). The asymmetric relationship between attribute-level performance and overall customer satisfaction: A reconsideration of the importance-performance analysis. *Industrial Marketing Management*, 33(4), 271–277. [https://doi.org/10.1016/S0019-8501\(03\)00055-5](https://doi.org/10.1016/S0019-8501(03)00055-5)
- Matzler, K., Sauerwein, E., & Heischmidt, K. A. (2003). Importance-performance analysis revisited: The role of the factor structure of customer satisfaction. *Service Industries Journal*, 23(2), 112–129. <https://doi.org/10.1080/02642060412331300912>
- Olufemi, A. (2016). Evaluation of Tenants' Satisfaction With Rental Housing in Ilesa , Osun State , Nigeria. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, IV(8), 571–588.
- Rachmawaty, D., Yamani, A. Z., Winati, F. D., & Mardhiana, H. (2021). Implementation of Importance-Performance Analysis on Integrated Information System Institut Teknologi Telkom Purwokerto. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 20(2), 184–194. <https://doi.org/10.23917/jiti.v20i2.15600>
- Rahman, M. S., Hussain, B., Uddin, A. N. M. M., & Islam, N. (2015). Exploring residents' satisfaction of facilities provided by private apartment companies. *Asia Pacific Management Review*, 20(3), 130–140. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2014.12.012>
- Taplin, R. H. (2012). Competitive importance-performance analysis of an Australian wildlife park. *Tourism Management*, 33(1), 29–37. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.01.020>
- Ting, S. C., & Chen, C. N. (2002). The asymmetrical and non-linear effects of store quality attributes on customer satisfaction. *Total Quality Management*, 13(4), 547–569. <https://doi.org/10.1080/09544120220149331>
- Yavas, U., & Shemwell, D. J. (2001). Modified importance-performance analysis: An application to hospitals. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 14(3), 104–110. <https://doi.org/10.1108/09526860110391568>