

**METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL), IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA), DAN QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) SEBAGAI UPAYA
PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Nuartha Tours And Travel)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen**

**Disusun Oleh :
Syarif Hidayat
NIM. 2109021**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2025**

**METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL), IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA), DAN QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT (QFD) SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN
PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Nuartha Tours And Travel)**

Oleh
Syarif Hidayat

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen
Universitas Pendidikan Indonesia

© Syarif Hidayat
Universitas Pendidikan Indonesia
2025

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Skripsi ini tidak diperbolehkan diperbanyak seluruhnya atau sebagian
Dengan dicetak, di-fotocopy, atau dengan cara lainnya tanpa seizin penulis

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL), IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA), DAN QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) SEBAGAI UPAYA
PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Nuartha Tours And Travel)**

**Syarif Hidayat
2109021**

Disetujui dan disahkan oleh:

Dosen Pembimbing I


(Dr. Chairul Furqon, S.Sos., M.M)
NIP. 197206152003121009

Dosen Pembimbing II


(Dr. H. Mokh. Adib Sultan, S.T., M.T.)
NIP. 198103102009122002

Ketua Program Studi Manajemen


(Dr. Maya Sari, S.E., M.M)
NIP. 197107052004012001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2025

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Quality Function Deployment (Qfd) Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Nuartha Tours And Travel) ini beserta seluruh isinya merupakan hasil karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan sesuatu dengan cara yang melanggar etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung konsekuensi ataupun sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap orisinalitas karya saya ini

Bandung, Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



Syarif Hidayat
NIM. 2109021

ABSTRAK

Syarif Hidayat (2109021) “Metode *Service Quality* (SERVQUAL), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Quality Function Deployment* (QFD) Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Nuartha Tours And Travel)” dibawah bimbingan Dr. Chairul Furqon, S.Sos., M.M dan Dr. H. Mokh. Adib Sultan, S.T., M.T.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT Nuartha Tours & Travel melalui pendekatan terintegrasi menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Quality Function Deployment* (QFD). Tahapan awal dilakukan dengan metode SERVQUAL untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi utama layanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil analisis menunjukkan seluruh dimensi mengalami gap negatif, menandakan bahwa layanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pelanggan. Selanjutnya, metode IPA digunakan untuk memetakan setiap atribut ke dalam empat kuadran prioritas berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja aktual. Atribut dalam kuadran prioritas utama (Kuadran I) kemudian dijadikan masukan dalam proses QFD, yang melalui *House of Quality* (HoQ) menerjemahkan kebutuhan pelanggan menjadi respon teknis yang dapat dijadikan strategi perbaikan layanan secara konkret. Penelitian ini melibatkan 96 pelanggan PT Nuartha Tours & Travel sebagai responden. Perangkat lunak SPSS digunakan untuk melakukan uji instrumen penelitian (uji validitas dan reliabilitas), sedangkan Microsoft Excel digunakan untuk analisis data pada metode SERVQUAL, pemetaan IPA, serta konstruksi *House of Quality* pada QFD. Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi metode SERVQUAL, IPA, dan QFD mampu memberikan kerangka kerja yang sistematis dalam merumuskan strategi peningkatan layanan berbasis kebutuhan pelanggan. Pendekatan ini tidak hanya membantu perusahaan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, tetapi juga mendorong peningkatan daya saing jangka panjang melalui peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan.

Kata Kunci: SERVQUAL, IPA, QFD, Kepuasan Pelanggan, Industri Pariwisata, Travel

ABSTRACT

Syarif Hidayat (2109021), “Service Quality (SERVQUAL), Importance Performance Analysis (IPA), and Quality Function Deployment (QFD) as an Effort to Improve Customer Satisfaction (Case Study at Nuartha Tours and Travel),” under the supervision of Dr. Chairul Furqon, S.Sos., M.M. and Dr. H. Mokh. Adib Sultan, S.T., M.T.

This study aims to evaluate and improve customer satisfaction at PT Nuartha Tours & Travel through an integrated approach using the Service Quality (SERVQUAL), Importance Performance Analysis (IPA), and Quality Function Deployment (QFD) methods. The initial stage was carried out using SERVQUAL to measure the gap between customer expectations and perceptions across five service dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The analysis results indicate that all dimensions experienced negative gaps, signifying that the services provided have not fully met customer expectations. Subsequently, the IPA method was employed to map each attribute into four priority quadrants based on importance and actual performance levels. Attributes located in the main priority quadrant (Quadrant I) were then incorporated into the QFD process, in which the House of Quality (HoQ) translates customer needs into technical responses that can serve as concrete service improvement strategies. This research involved 96 customers of PT Nuartha Tours & Travel as respondents. SPSS software was utilized to conduct the instrument tests (validity and reliability), while Microsoft Excel was used for data analysis in SERVQUAL, IPA mapping, and the construction of the House of Quality in QFD. The findings reveal that integrating SERVQUAL, IPA, and QFD provides a systematic framework for formulating service improvement strategies based on customer needs. This approach not only helps the company identify areas requiring improvement but also supports long-term competitiveness through sustainable service quality enhancement.

Keywords: SERVQUAL, IPA, QFD, Customer Satisfaction, Tourism Industry, Travel.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil ‘aalamiin. Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Metode Service Quality (SERVQUAL), Importance Performance Analysis (IPA), dan Quality Function Deployment (QFD) sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Nuartha Tours And Travel)**”. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Indonesia

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memberikan gambaran mengenai strategi peningkatan kepuasan pelanggan melalui pendekatan terintegrasi. Penelitian diawali dengan metode SERVQUAL guna mengukur kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan, dilanjutkan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja, serta dirumuskan dalam bentuk strategi peningkatan menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD). Diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang nyata bagi pengembangan kualitas layanan di PT Nuartha Tours & Travel dan menjadi referensi dalam studi manajemen kepuasan pelanggan pada sektor jasa pariwisata.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini di masa mendatang.

Bandung, Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan

Syarif Hidayat
NIM. 2109021

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa penyelesaian penulisan skripsi ini tidak mungkin tanpa dukungan dan dorongan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan tulus dan rendah hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya dan penghargaan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Didi Sukyadi, M. A. selaku, Rektor Universitas Pendidikan Indonesia;
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Ratih Hurriyati, M. P., CSBA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis;
3. Ibu Dr. Maya Sari, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Bapak Dr. Askolani, S.E., M.M. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen;
5. Bapak Budhi Pamungkas Gautama, S.E., M.Sc., selaku dosen pembimbing akademik yang senantiasa membimbing dari awal hingga akhir perkuliahan..
6. Bapak Dr. Chairul Furqon, S.Sos., M.M., selaku dosen pembimbing I dalam penyusunan skripsi ini, dengan tulus hati penulis mengucapkan terimakasih atas bantuan, bimbingan, dukungan, serta meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan masukan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
7. Bapak Dr. H. Mokh. Adib Sultan, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing II dalam penyusunan skripsi ini, dengan tulus hati penulis mengucapkan terimakasih atas bantuan, bimbingan, dukungan, serta meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan masukan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
8. Seluruh bapak/ibu Dosen dan staff Program Studi Manajemen yang terus membimbing dan memberikan ilmu serta wawasan kepada penulis sejak awal masa perkuliahan hingga akhir perkuliahan;
9. Kepada kedua orang tua tercinta, Ayah Syamsurijal dan Ibu Masraida terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan, yang telah mendidik, membesarkan, memberikan dukungan, dan mendoakan penulis dengan penuh kesabaran dan cinta, sehingga menjadi sumber semangat dan kekuatan selama menempuh pendidikan di perantauan. Jarak yang membentang antara Sumatera Barat dan Jawa Barat tak pernah mengurangi cinta, doa, dan dukungannya yang diberikan. Semua pencapaian ini adalah buah dari ketulusan, kesabaran, dan pengorbanan Ayah dan Ibu yang tak terbalaskan. Semoga Allah Swt. senantiasa menjaga kesehatan, memanjangkan usia, serta melimpahkan keberkahan dan kebahagiaan kepada Ayah dan Ibu di dunia maupun di akhirat.
10. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia. Penulis mengucapkan terima kasih atas beasiswa KIP Kuliah yang telah menjadi penopang utama selama masa studi. Bantuan ini tidak hanya

menutupi biaya pendidikan, tetapi juga menjadi sumber penghidupan penulis sehari-hari selama merantau. Tanpa program ini, pencapaian akademik ini tidak akan terwujud. Semoga program ini terus memberi manfaat bagi generasi penerus bangsa.

11. Teman-teman Program Studi Manajemen Angkatan 2021 yang telah saling membantu, berdiskusi, dan mendukung satu sama lain sejak awal masa perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
12. Terima kasih kepada Ikatan Mahasiswa Management (IMAGE), himpunan tercinta yang telah menjadi ruang tumbuh dan belajar selama tiga tahun. Dari staff Kabinet Abhinaya, hingga amanah sebagai Wakil Presiden Direktur di Baskara dan Wakil Presiden Komisioner di Cakranesa, setiap fase telah memberi pelajaran berharga tentang kepemimpinan, tanggung jawab, dan kebersamaan. IMAGE bukan sekadar organisasi, tapi rumah penuh makna dalam perjalanan perkuliahan penulis.
13. Kepada sahabat seperjuangan Penulis yaitu : Faizal, Alfian, Raihan, Agus, Davu, Azva, Dhafin, Rayyan, Sofyan, dan Aldi terima kasih selalu menemani penulis, memberikan semangat, motivasi, hiburan, serta cerita-cerita indah selama masa kuliah, dan menjadi tempat diskusi bagi penulis.
14. Dengan penuh rasa syukur dan kebanggaan, saya mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri atas perjalanan yang telah dilalui untuk menyelesaikan skripsi ini. Saya mengapresiasi diri sendiri atas semua usaha, kerja keras, dan dedikasi yang telah diberikan sepanjang proses ini meski menghadapi berbagai tantangan, saya mampu menemukan kekuatan untuk terus maju dan tidak menyerah.
15. Kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Ucapan terima kasih ini ditujukan atas segala arahan, kritik, saran, bimbingan, semangat, motivasi, serta doa yang telah diberikan. Dukungan tersebut sangat berharga dan merupakan bagian penting dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, semoga segala bentuk bantuan dan kontribusi yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal jariyah yang bernilai pahala di sisi Allah Swt. Penulis juga berharap karya ini dapat bermanfaat, baik bagi dunia akademik maupun praktisi yang berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan pelanggan.

Bandung, Agustus 2025

Syarif Hidayat

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
1.5 Struktur Organisasi Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Kajian Pustaka.....	9
2.1.1. Manajemen Kualitas	9
2.1.2. Service Quality (SERVQUAL)	15
2.1.3. Importance Performance Analysis (IPA).....	18
2.1.4. Quality Function Deployment (QFD).....	20
2.1.5. Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2. Penelitian Terdahulu.....	32
2.3. Kerangka Pemikiran	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Objek Penelitian	35
3.2 Metode dan Desain Penelitian.....	35
3.3 Operasionalisasi Variabel	36

3.4	Instrumen Penelitian	39
3.5	Sumber dan Alat Pengumpulan Data.....	40
3.5.1.	Jenis dan Sumber data.....	40
3.5.2.	Alat Pengumpulan Data	41
3.6	Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	42
3.6.1.	Populasi.....	42
3.6.2.	Sampel	42
3.6.3.	Teknik Penarikan Sampel	43
3.7	Rancangan Analisis Data	44
3.7.1.	Flowchart	44
3.8	Teknik Analisis Data	45
3.8.1.	Uji Validitas	45
3.8.2.	Uji Reliabilitas.....	52
3.8.3.	Analisis Service Quality (SERVQUAL)	53
3.8.4.	Analisis Importance Performance Analysis (IPA)	61
3.8.5.	Analisis Quality Function Deployment (QFD)	66
BAB IV PEMBAHASAN.....		73
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan	73
4.1.1.	Sejarah Perusahaan	73
4.1.2.	Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan.....	74
4.1.3.	Layanan dan Produk Utama	75
4.1.4.	Struktur Organisasi	76
4.1.5.	Tata Nilai dan Budaya Kerja.....	76
4.2.	Pengumpulan Data.....	77
4.2.1.	Gambaran Umum Karakteristik Responden	77
4.2.2.	Dimensi SERVQUAL Yang Digunakan	79
4.3.	Pengolahan Data.....	80

4.3.1.	Analisis Kualitas Layanan Nuartha Tours & Travel	81
4.3.2.	Analisis Service Quality (SERVQUAL)	83
4.3.3.	Analisis Importance Performance Analysis (IPA)	88
4.3.4.	Analisis Quality Function Deployment (QFD)	94
4.4.	Pembahasan.....	107
4.4.1.	Tingkat Kualitas Layanan Nuartha Tours & Travel.....	107
4.4.2.	Identifikasi Kesenjangan Layanan (Metode SERVQUAL).....	109
4.4.3.	Penentuan Prioritas Perbaikan.....	113
4.4.4.	Penerjemahan Harapan Pelanggan ke Strategi Teknis	117
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		121
5.1.	Kesimpulan	121
5.2.	Saran	123
Daftar Pustaka		125
LAMPIRAN		129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Wisatawan Internasional di Seluruh Dunia	1
Gambar 1. 2 Jumlah perjalanan wisatawan menurut provinsi tujuan 2023	2
Gambar 2. 1 Konsep SERVQUAL.....	17
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius (IPA)	20
Gambar 2. 3 House Of Quality	23
Gambar 2. 3 model American Customer Satisfaction Index (ACSI)	30
Gambar 2. 4 Kerangka Berpikir.....	34
Gambar 3.1 Flowchart Alur Penelitian	44
Gambar 4. 1 Logo Nuartha Tours and Travel.....	73
Gambar 4. 2 Layanan dan Produk Utama	75
Gambar 4. 3 Logo Stuktur Organisasi	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi keluhan Nuartha Tours & Travel 2018-2024	4
Tabel 2. 1 hubungan dari 10 model yang dikemukakan oleh garvin dan 5 model yang dikenal SERVQUAL	14
Tabel 2. 2 Penelitian terdahulu	26
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	36
Tabel 3. 2 Tabel Uji Validitas dimensi tangible harapan	46
Tabel 3. 3 Tabel Uji Validitas dimensi reliability harapan	46
Tabel 3. 4 Tabel Uji Validitas dimensi responsiveness harapan	47
Tabel 3. 5 Tabel Uji Validitas dimensi assurance harapan	48
Tabel 3. 6 Tabel Uji Validitas dimensi empathy harapan	48
Tabel 3. 7 Tabel Uji Validitas dimensi tangible kenyataan	49
Tabel 3. 8 Tabel Uji Validitas dimensi reliability kenyataan	50
Tabel 3. 9 Tabel Uji Validitas dimensi responsiveness kenyataan	50
Tabel 3. 10 Tabel Uji Validitas dimensi assurance kenyataan	51
Tabel 3. 11 Tabel Uji Validitas dimensi empathy kenyataan	52
Tabel 3. 12 Tabel kriteria uji reliabilitas	53
Tabel 3. 13 Tabel uji reliabilitas harapan	53
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	77
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	78
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan tujuan destinasi	78
Tabel 4. 4 Dimensi Service Quality Yang Digunakan	79
Tabel 4. 5 Gap Service Quality (SERVQUAL)	83
Tabel 4. 6 Indikator yang akan di analisis (IPA)	88
Tabel 4. 7 Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan (IPA)	90
Tabel 4. 8 Batas Sumbu Harapan (Y) dan Kenyataan (X) (IPA)	91
Tabel 4. 9 Indikator yang tergolong Kuadran I	93
Tabel 4. 10 Voice of customer (QFD)	95
Tabel 4. 11 Kemampuan Teknis (QFD)	97
Tabel 4. 12 Relationship Matrix (QFD)	100
Tabel 4. 13 Competitive Analysis (QFD)	102
Tabel 4. 14 Design Targets (QFD)	104
Tabel 4. 15 Correlation Matrix (QFD)	106

Daftar Pustaka

- ANTARA. (2023, December 13). *Kunjungan wisatawan mancanegara meningkat dua digit di 2023*. <https://www.antaranews.com/berita/3869664/kunjungan-wisatawan-mancanegara-meningkat-dua-digit-di-2023>
- A'QIB, M. I. (2023). *ANALISA KEPUASAN PENGGUNA COMMUTER LINE MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (Rute : Stasiun Sidoarjo - Stasiun Surabaya Kota)*.
- Ariani D. (2021). *Manajemen Kualitas* (2nd ed.). Universitas Terbuka.
- BPS. (2024a, March 1). *Lalu Lintas Penerbangan Luar Negeri Indonesia Tahun 2003-2022*. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/1/MTQwMyMx/lalu-lintas-penerbangan-luar-negeri-indonesia-tahun-2003-2022.html>
- BPS. (2024b, October 2). *Jumlah Perjalanan Wisatawan Nusantara Menurut Provinsi Tujuan (Perjalanan)*. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjIwMSMy/jumlah-perjalanan-wisatawan-nusantara-menurut-provinsi-tujuan--perjalanan-.html>
- Celik, S., Ercan Istin, A., & Ertas, F. (2024). DEVELOPING A NEW SCALE FOR SERVICE QUALITY IN INTERCITY BUSES: IBUSQUAL. *Advances in Hospitality and Tourism Research*, 12(4), 391–420. <https://doi.org/10.30519/ahtr.1382785>
- Fuad, B. H., & Nadlifatin, R. (2024a). Analysis of Satisfaction of Umrah Using Service Quality and Quality Function Deployment Methods. *Jurnal Teknobisnis*, 9(2), 79–95. <https://doi.org/10.12962/j24609463.v9i2.1872>
- Fuad, B. H., & Nadlifatin, R. (2024b). Analysis of Satisfaction of Umrah Using Service Quality and Quality Function Deployment Methods. *Jurnal Teknobisnis*, 9(2), 79–95. <https://doi.org/10.12962/j24609463.v9i2.1872>
- Furqon, C., Adib, M., & Putri, I. (2019). *Quality Function Deployment Analysis on Transportation Services*.
- Hardani MSi, A., Ustiawaty, J., & Juliana Sukmana, D. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. <https://www.researchgate.net/publication/340021548>
- Heizer, Jay, Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management :Sustainability and Supply Chain Management*. Pearson Education.

- Josh Ballard. (2024, July 24). *The 2024 State of Digital Customer Experience Report: 70% of Customers Risk Leaving Due to Poor CX*.
<https://www.verint.com/blog/the-2024-state-of-digital-customer-experience-report-70-of-customers-risk-leaving-due-to-poor-cx/>
- Kemenparekraf. (2024, September 20). *Siaran Pers: Indonesia Raih Predikat “Asia’s Leading Adventure Tourism Destination 2024” Versi World Travel Awards*. <https://kemenparekraf.go.id/berita/siaran-pers-indonesia-raih-predikat-asias-leading-adventure-tourism-destination-2024-versi-world-travel-awards>
- Kotler, P., Armstrong, G., & Balasubramanian, S. (2024). *Principles of Marketing*.
- Kukuh Baskoro, A. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Mengintegrasikan Metode Service Quality (Servqual) Dan Quality Function Deployment (Qfd) (Studi Kasus Dealer Laksana Honda Motor). *Journal of Economic Perspectives*, 2(1), 1–4.
- Martilla, J. A., John, J., & James, C. (1977). Importance-performance analysis. In *Journal of Marketing* (Vol. 41).
- Prasmoro, A. V., Sabila Syifa, I., & Aji, S. N. (2023a). Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Quality Function Deployment (QFD) Di Bengkel Motor Radja Racing Bekasi. In *Journal of Industrial and Engineering System* (Vol. 4, Issue 1).
- Prasmoro, A. V., Sabila Syifa, I., & Aji, S. N. (2023b). Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Quality Function Deployment (QFD) Di Bengkel Motor Radja Racing Bekasi. In *Journal of Industrial and Engineering System* (Vol. 4, Issue 1).
- Puspapertiwi, E. R., & Dzulfaroh, A. N. (2024, May 15). *11 Daerah Larang dan Batasi “Study Tour”, Imbas Kecelakaan Bus di Subang Artikel ini telah tayang di Kompas.com dengan judul “11 Daerah Larang dan Batasi ‘Study Tour’, Imbas Kecelakaan Bus di Subang”, Klik untuk baca: https://www.kompas.com/tren/read/2024/05/15/141500965/11-daerah-larang-dan-batasi-study-tour-imbas-kecelakaan-bus-di-subang?page=all&utm_source=chatgpt.com. Kompascom+ baca berita tanpa iklan: <https://kmp.im/plus6> Download aplikasi: <https://kmp.im/app6>. Kompas.Com.*
- SAKTI, A. S. M. (2023a). *Analysis of Quality Measurement of Customer Service on Customer Satisfaction With Servqual and Ahp Method on Cv Diah Ardiyanti Tour Adi Setia Mapinda Sakti* (Issue 31601601237).

- SAKTI, A. S. M. (2023b). *Analysis of Quality Measurement of Customer Service on Customer Satisfaction With Servqual and Ahp Method on Cv Diah Ardiyanti Tour Adi Setia Mapinda Sakti* (Issue 31601601237).
- Sambera, O., & Suparto. (2022). UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN KEPELABUHANAN MELALUI METODE SERVICE QUALITY DAN QUALITY FUNCTION DEFLOYMENT PADA MASA PANDEMI (Studi Kasus: Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak). In *Jurnal SENOPATI* (Vol. 4, Issue 1).
- Sari, D., Manullang, R. R., & Medinal. (2019). *ANALISIS INTEGRASI KONSEP SERVQUAL DAN QUALITY FUNTION DEPLOYMENT (QFD) DALAM RANGKA MENINGKATKAN EKSPEKTASI KONSUMEN DAN KUALITAS LAYANAN JASA TRANSPORTASI PT GANESHA JAYA MANDIRI* (Vol. 6, Issue 2). www.stie-ibek.ac.id
- SARI Rizal Manullang Medinal, D. R. (2019). *ANALISIS INTEGRASI KONSEP SERVQUAL DAN QUALITY FUNTION DEPLOYMENT (QFD) DALAM RANGKA MENINGKATKAN EKSPEKTASI KONSUMEN DAN KUALITAS LAYANAN JASA TRANSPORTASI PT GANESHA JAYA MANDIRI* (Vol. 6, Issue 2). www.stie-ibek.ac.id
- Saud, U. S. (2024). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Tahun 2024*.
- Stevenson, W. J. (2021). *Operations Management* (14th ed.). McGraw-Hill Education.
- Sugiyono. (2019). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D*. ALFABETA.
- Sugiyono, S. (2024). Pengaruh Harga, Promosi, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 15–19. <https://doi.org/10.56127/jaman.v4i1.1072>
- Suryawardani, B., Gusnadi, D., Wulandari, A., & Marcelino, D. (2022). Integration Kano Model and E-Servqual to Evaluate Online Travel Agent Services in Bandung 2022. *Jurnal Kawistara*, 12(3), 313. <https://doi.org/10.22146/kawistara.73937>
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran*.
- Trenggonowati, D. L., Ulfah, M., & Sukamto, A. E. (2023). Analyzing Gojek service quality and customer satisfaction using Servqual–Canoe Model–QFD integration. *Journal Industrial Servicess*, 9(2), 195. <https://doi.org/10.36055/jiss.v9i2.21857>
- UNWTO. (2024). *International Tourism and Covid-19*. <https://www.unwto.org/tourism-data/international-tourism-and-covid-19>

- Wulandari, I. A., Umar, F., & Setyawati, E. (2020a). *JURNAL REKAYASA dan OPTIMASI SISTEM INDUSTRI STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYAN ONLINE TRAVEL AGENT PEGIPEGI DENGAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*.
- Wulandari, I. A., Umar, F., & Setyawati, E. (2020b). *JURNAL REKAYASA dan OPTIMASI SISTEM INDUSTRI STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYAN ONLINE TRAVEL AGENT PEGIPEGI DENGAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*.