

**MENGEVALUASI KUALITAS LAYANAN MENGGUNAKAN
METODE *SERVICE QUALITY*, *CUSTOMER SATISFACTION
INDEX*, DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(STUDI KASUS: KANTOR POS KARANG JOANG)**

Nama : Alven Devo
NIM : 12191013
Dosen Pembimbing Utama : Abdul Alimul Karim, S.T., M.T.
Dosen Pembimbing Pendamping : Ahmad Jamil, S.Si., M.Si.

ABSTRAK

Dalam domain pelayanan jasa, mutu layanan memiliki peran sentral, terutama di sektor pengiriman barang, di mana konsumen umumnya mengharapkan layanan yang dapat diandalkan dan efektif. PT. Pos Indonesia menghadapi tantangan untuk menarik perhatian pelanggan agar menggunakan layanannya. Penelitian ini berfokus pada evaluasi mutu layanan di Kantor Pos Karang Joang, dengan tujuan mengidentifikasi jenis layanan yang memerlukan peningkatan dan pemeliharaan. Hasil observasi awal melalui kuesioner kepada pelanggan Kantor Pos Karang Joang menunjukkan adanya atribut dengan penilaian negatif, mengindikasikan kekurangan dalam kepuasan pelanggan terhadap layanan kantor tersebut. Oleh karena itu, analisis mendalam diperlukan untuk merinci perbaikan yang diperlukan. Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi mutu layanan, merinci atribut yang menjadi prioritas, dan menggunakan metode *Service Quality*, *Customer Satisfaction Index*, dan *Importance Performance Analysis* melalui kuesioner dengan 20 atribut kepada 102 responden. Proses pengolahan data melibatkan karakteristik responden, uji kecukupan data, uji validitas, uji reliabilitas, analisis *Service Quality*, analisis GAP, analisis CSI, dan analisis IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap dimensi *Service Quality* (*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*) memiliki nilai negatif. Gap tertinggi terdapat pada dimensi *reliability* dengan skor (-0,47), sementara *Customer Satisfaction Index* mencapai skor 80,56%, masuk dalam kategori puas. Rekomendasi perbaikan melalui analisis IPA mencakup 13 perbaikan dan pemeliharaan pada 7 atribut. Prioritas utama perbaikan berfokus pada atribut 8 (Kesesuaian waktu terhadap pengiriman barang yang ditentukan), 10 (Kecepatan dan ketepatan petugas pada saat proses administrasi), dan 19 (Petugas mampu memahami kebutuhan atau keluhan konsumen).

Kata Kunci : Jasa, Kantor Pos, *Service Quality*, *CSI*, *IPA*