

**PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN  
METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* DAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* STUDI  
KASUS : JNT BALIKPAPAN BARU**

Nama : Samuel Febrianto Simbolon  
NIM : 12191072  
Dosen Pembimbing Utama : Ahmad Jamil, S.Si., M.Si.  
Dosen Pembimbing Pendamping : Ir. Muqimuddin, S.T., M.T.

**ABSTRAK**

Kepuasan konsumen merupakan faktor kunci dalam menjaga keberlanjutan layanan, termasuk pada industri jasa pengiriman yang kompetitif. JNT Express Cabang Balikpapan Baru menghadapi beberapa keluhan pelanggan yang berpotensi memengaruhi loyalitas mereka. Penelitian ini menggunakan kerangka *Service Quality*, *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk mengukur tingkat kepuasan dan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk menentukan prioritas perbaikan layanan. Hasil penelitian menunjukkan nilai CSI sebesar 80,55% mengindikasikan bahwa pelanggan berada pada kategori puas, namun belum mencapai sangat puas. Melalui analisis IPA, ditemukan 15 atribut yang memerlukan peningkatan, dengan tiga atribut prioritas utama, yaitu ketepatan waktu pengiriman, kemampuan petugas memahami kebutuhan dan keluhan pelanggan, serta kecepatan dan ketepatan petugas dalam proses administrasi. Temuan ini menegaskan perlunya peningkatan kualitas layanan agar ekspektasi pelanggan dapat terpenuhi secara optimal.

**Kata Kunci** : *Service Quality*, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*