ABSTRAK

Pada era saat ini persaingan bisnis khususnya dibidang Jasa Kirim sangatlah ketat. Mulai banyak bermunculan jenis Jasa yang beraneka ragam Pelayanan yang ditawarkan. Oleh karena itu persaingan dalam pelayanan perlu diperhatikan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga tercapainya kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dapat mengukur atribut mana saja yang perlu dilakukan perbaikan. Dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dapat diketahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Terdapat lima dimensi yang digunakan dalam penelitian ini antara lain dimensi Tangible (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Emphaty (empati). Teknik pengambilan data dilakukan dengan observasi dan penyebaran kuesioner kepada 70 responden. Didapatkan hasil perhitungan nilai kesenjangan (gap) dengan nilai paling rendah yaitu -1,21, nilai tersebut terdapat pada dimensi kehandalan (reliability) dengan atribut (10) pelayanan yang cepat. Nilai gap yang berikutnya yaitu pada atribut (6) fasilitas tempat parkir yang memadai, di mana atribut termasuk dalam dimensi bukti fisik (tangible) dengan nilai gap -1,14. Pada dimensi jaminan (assurance) nilai gap terendah yaitu -0,73 merupakan hasil dari atribut (18) Kualitas Pelayanan yang terjamin. Hasil perhitungan pada dimensi empati (emphaty) dengan atribut (21) kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan pelanggan mendapatkan nilai gap -0,66. Dan hasil perhitungan pada dimensi daya tanggap (responsiveness) didapatkan hasil nilai gap sebesar -0,63, nilai tersebut merupakan hasil dari atribut (14) kemampuan karyawan dalam mengatasi pengaduan dari konsumen. Hasil perhitungan nilai gap yang telah disebutkan merupakan nilai gap yang memiliki nilai negatif paling besar pada setiap atribut per dimensinya. Nilai gap negatif menunjukkan bahwa kepuasan kurang dari nilai kepentingan, maka layanan dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan. Oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan kinerja pada setiap layanan untuk meningkatkan kepuasan dari konsumen. Sedangkan hasil dari perhitungan dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) mendapatkan hasil indeks kepuasan sebesar 79,1%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, IPA, CSI.