

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DI
PT. POS INDONESIA (SENTRAL PENGOLAHAN POS
SEMARANG 50400)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun oleh:

Nama : Bella Indri Yuliana

NIM : 40011319650157

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2023

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DI
PT. POS INDONESIA (SENTRAL PENGOLAHAN POS
SEMARANG 50400)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun oleh:

Nama : Bella Indri Yuliana

NIM : 40011319650157

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2023

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Hanya Pendidikan Yang Bisa Menyelamatkan Masa Depan, Tanpa Pendidikan
Indonesia Tak Mungkin Bertahan”

(Najwa Shihab)

Saya persembahkan karya ini untuk Allah AWT, yang telah memberkati,
menguatkan dan mempermudah saya dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Dengan penuh suka cita dan sayang, karya ini juga saya persembahkan untuk
kedua orang tua saya yang sudah menyayangi dan mendidik saya dengan penuh
sabar, cinta dan kasih.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Di PT. Pos Indonesia (Sentral Pengolahan Pos Semarang 50400)
Nama : Bella Indri Yuliana
NIM : 40011319650157
Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing

Anafil Windriya, S.E., M.M
NIP 199301242019032017

(.....)

Dosen Penguji 1

Kholidin S.Kom., M.Kom.
NIP 197403122007011001

(.....)

Dosen Penguji 2

Stacia Reviany Mege S.E., M.S.M.
NIP 199107092018072001

(.....)

Semarang, 8 November 2023

Ketua Program Studi

(.....)

Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si

NIP. 197004251997021001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Bella Indri Yuliana
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011319650157
3. Tempat/tanggal Lahir : Pati, 08 Juli 2001
4. Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Desa Kuniran, RT 05 / RW 01, Kecamatan
Batangan, Kabupaten. Pati, Jawa Tengah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul:

“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DI PT. POS INDONESIA (SENTRAL PENGOLAHAN POS SEMARANG 50400)”

Adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan.

Demikian surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 6 November
2023 Pembuat Surat
Pernyataan

Bella Indri Yuliana
NIM. 40011319650157

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan memang menjadi masalah yang paling dominan pada setiap unit usaha yang bergerak pada bidang jasa, akan tetapi proses pemenuhan kepuasan pelanggan tersebut tidaklah mudah. Kualitas pelayanan yang diberikan menjadi pertimbangan konsumen terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan. Dapat dilihat bahwa terdapat beberapa pelanggan melakukan complain atas ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan pada PT Pos Indonesia (Sentral Pengolahan Pos Semarang 50400). Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Sentral Pengolahan Pos Semarang 50400) dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan pada PT Pos Indonesia (Sentral Pengolahan Pos Semarang 50400) terutama pada pelanggan jasa pengiriman. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 96 orang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelanggan pada PT Pos Indonesia (Sentral Pengolahan Pos Semarang 50400) masih kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dapat dilihat bahwa tingkat rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata tingkat kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Sentral Pengolahan Pos Semarang) didapatkan hasil bahwa rata-rata tingkat kepentingan sebesar 91.20 sedangkan rata-rata pada tingkat kepuasan didapatkan hasil 66.76. Analisis menggunakan diagram kartesius bahwa dari 20 atribut terdapat 6 atribut yang memerlukan perbaikan atau masuk dalam kuadran I yang artinya perusahaan harus melakukan perbaikan. Perusahaan harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada atribut yang nilai pelayanannya kurang memuaskan dan dapat meningkatkan lagi atribut yang sangat penting.

Kata Kunci : *Importance and Performance Analysis*, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Customer satisfaction is indeed the most dominant problem in every business unit operating in the service sector; but the process of fulfilling customer satisfaction is not easy. The quality of service provided is a consideration for consumers regarding the level of satisfaction they feel. It can be seen that there are several customers who have complained about dissatisfaction with the services provided at PT Pos Indonesia (Sentral Pengolahan Pos Semarang 50400). The aim of this research is to determine and analyze the extent of customer satisfaction at PT Pos Indonesia (Sentral Pengolahan Pos Semarang 50400) using the Importance Performance Analysis method. This research method uses descriptive quantitative methods. The population in this research is all customers at PT Pos Indonesia (Sentral Pengolahan Pos Semarang 50400) especially delivery service customers. The number of samples used in this research was 96 people. The results of this research show that customers at PT Pos Indonesia (Sentral Pengolahan Pos Semarang 50400) are still less than satisfied with the services provided. It can be seen that the average level of interest and the average level of customer satisfaction at PT Pos Indonesia (Sentral Pengolahan Pos Semarang) resulted in the average level of importance being 91.20, while the average level of satisfaction was 66.76. Analysis using a Cartesian diagram shows that of the 20 attributes there are 6 attributes that require improvement or are in quadrant I, which means the company must make improvements. Companies must continue to improve service quality, especially on attributes whose service value is less than satisfactory and can further improve attributes that are very important.

Keywords: Customer Satisfaction, Importance and Performance Analysis, Service Quality

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkat rahmat dan tuntunan-Nya penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir yang merupakan syarat kelulusan dari Prodi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik. Walaupun demikian, penulis berusaha dengan semaksimal mungkin demi kesempurnaan penyusunan Tugas Akhir ini agar berakhir baik. Selain itu, dalam kegiatan penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu saya ingin berterimakasih kepada:

1. Kedua Orangtua beserta keluarga yang senantiasa mendo'akan dan memberikan dukungan baik secara moral maupun moril.
2. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Diponegoro.
3. Prof Dr. Ir.Budiyono, M.Si selaku Dekan dari Sekolah Vokasi.
4. Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si., selaku Kepala Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik.
5. Ibu Anafil Windriya S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan sehingga rangkaian pelaksanaan penyusunan Tugas Akhir dapat berjalan lancar.
6. Ibu Stacia Reviany Mege S.E., M.S.M. selaku Dosen Wali saya yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan selama perkuliahan.

7. Bapak Kholidin S.Kom., M. Kom. dan Ibu Stacia Reviany Mege S.E., M.S.M. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan untuk penyempurnaan Tugas Akhir.
8. Bapak dan Ibu Staff dari Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
9. Teman-teman Angkatan 2019 D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik yang telah berjuang bersama-sama selama menempuh Pendidikan di Universitas Diponegoro.
10. Rekan-rekan di PT Pos Indonesia (Sentral Pengolahan Pos Semarang) yang telah membantu selama kegiatan penelitian.
11. Semua pihak yang telah memberikan semangat serta bantuan selama pelaksanaan magang yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis tahu betul bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu saran dan kritik yang sifatnya membangun begitu diharapkan oleh penulis agar menjadi pribadi yang lebih baik lagi dan dapat dijadikan masukan. Penulis berharap bahwa Tugas Akhir yang disusun dapat memberikan manfaat.

Semarang, 06 November

2023

Bella Indri Yuliana

DAFTAR ISI

MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	10
2.1 Jasa Pengiriman Barang	10
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3 Kajian Penelitian Terdahulu	18
2.4 Model Penelitian/Kerangka Konseptual Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Rancangan Penelitian	34
3.2 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Variabel	34
3.3 Populasi dan Sampel	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data	38
3.5 Metode Analisis Data	39
3.6 Metode Pengolahan Data.....	40
3.7 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	45
3.8 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Profil Perusahaan.....	54
4.2 Deskripsi Responden.....	60
4.3 Analisis Deskriptif.....	62
4.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	70
4.5 Output Penelitian Terapan	94
BAB V PENUTUP.....	101
5.1 Kesimpulan.....	101
5.2 Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....	107

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	35
Tabel 3.2 Validitas	41
Tabel 3.3 Indeks Koefisien Reliabilitas	44
Tabel 3.4 Tabel Uji Validitas Atribut.....	45
Tabel 3.5 Hasil Uji Reabilitas	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan.....	61
Tabel 4.4 Penilaian responden tingkat kinerja Tangible (Kepentingan)	62
Tabel 4.5 Penilaian responden tingkat kinerja Tangible (Kepuasan)	63
Tabel 4.6 Penilaian responden tingkat kinerja Reliability (Kepentingan)	64
Tabel 4.7 Penilaian responden tingkat kinerja Reliability (Kepuasan)	65
Tabel 4.8 Penilaian responden tingkat kinerja Responsive (Kepentingan).....	66
Tabel 4.9 Penilaian responden tingkat kinerja Responsive (Kepuasan)	66
Tabel 4.10 Penilaian responden tingkat kinerja Assurance (Kepentingan).....	67
Tabel 4.11 Penilaian responden tingkat kinerja Assurance (Kepuasan).....	68
Tabel 4.12 Penilaian responden tingkat kinerja Assurance (Kepuasan).....	69
Tabel 4.13 Penilaian responden tingkat kinerja Emphaty (Kepuasan)	69
Tabel 4.14 Tabel Tingkat Kesesuaian.....	71
Tabel 4.15 Tabel Keputusan Hold & Action	74
Tabel 4.16 Nilai rata-rata tiap atribut	76
Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Analisis Gap.....	91
Tabel 4. 18 Output Penelitian Terapan	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Barang Bocor	6
Gambar 1.2 Komplain Pelanggan	6
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor SPP Semarang	57
Gambar 4.2 Diagram Kartesius.....	80
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor SPP Semarang	57
Gambar 4.2 Diagram Kartesius.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Output SPSS	107
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	118
Lampiran 3 Diagram Kartesius Metode Importance Performance Analysis ...	122
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....	123
Lampiran 5 Surat Ijin Penelitian	124
Lampiran 6 Surat Bebas Plagiasi	125
Lampiran 7 Profil Peneliti.....	126