

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS**  
**PELAYANAN DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE***  
***ANALYSIS* (IPA) DAN *INDEX POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE***  
**(PGCV)**

**(Studi Kasus : Kantor Pos Cabang Klaten 57400)**

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T.)



Disusun oleh:

Deska Lutfi Fauziah

18106060008

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**  
**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**  
**YOGYAKARTA**

**2022**



## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1781/Un.02/DST/PP.00.9/08/2022

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Indeks Potential Gain Customer (PGCV) (Studi Kasus : Kantor Pos Cabang Klaten 57400)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : DESKA LUTFI FAUZIAH  
Nomor Induk Mahasiswa : 18106060008  
Telah diujikan pada : Rabu, 03 Agustus 2022  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Ir. Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc, IPM.  
SIGNED

Valid ID: 62fdaad1940d4



Penguji I

Dr. Yandra Rahadian Perdana, ST., MT  
SIGNED

Valid ID: 62f2f270f0e4b



Penguji II

Herninanjati Paramawardhani, M.Sc.  
SIGNED

Valid ID: 62fde24dcb4e9



Yogyakarta, 03 Agustus 2022  
UIN-Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 62fee253f350a

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp : -

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Deska Lutfi Fauziah

NIM : 18106060008

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Index Potential Gain Customer Value* (PGCV) (Studi Kasus : Kantor Pos Cabang Klaten)

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum wr. wb.*

Kamis, 28 Juli 2022

Dosen Pembimbing Skripsi,



**Dr. Ir. Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc., IPM.**

NIP. 19790326 200604 2 002

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Deska Lutfi Fauziah

NIM : 18106060008

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Index Potential Gain Customer Value* (PGCV) (Studi Kasus : Kantor Pos Cabang Klaten)” adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penulis ambil sebagian dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Jika terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penulis siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Kamis, 28 Juli 2022

Yang menyatakan,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



Deska Lutfi Fauziah  
NIM.18106060008

## MOTTO

*“Jangan bandingkan prosesmu dengan proses orang lain. Just be the best of you.”*

*(Rizqi Labiibah)*

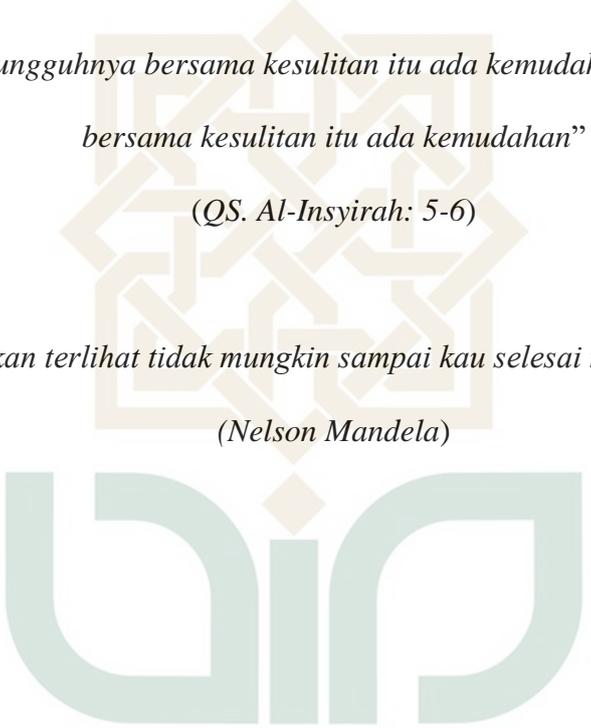
*“Jika kamu lelah, belajarlah untuk beristirahat, bukan berhenti”*

*“Karena sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya  
bersama kesulitan itu ada kemudahan”*

*(QS. Al-Insyirah: 5-6)*

*“Semua akan terlihat tidak mungkin sampai kau selesai melakukannya.”*

*(Nelson Mandela)*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan Tugas Akhir ini kepada:

Kedua Orang Tua saya tercinta,

Bapak Nanang Rusmiyadi dan Ibu Tri Hadi Anis Rofianingsih

Yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, doa, dan dukungan baik moril maupun materi untuk Tugas Akhir ini

Kedua adik saya,

Himmah azka Azkiya dan wildan Azam Taqwallah

Terimakasih atas segala semangat, doa, dan dukungannya.

Teman-teman seperjuangan di Teknik Industri 2018 (Kristal)

Yang selalu memberikan bantuan, motivasi, serta pengalaman selama masa perkuliahan.

Kepada semua orang yang telah menyemangati, memberikan bantuan, dan mendoakan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillahirabbil'alamin segala puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Index Potential Gain Customer Value (PGCV) (Studi Kasus: Kantor Pos Cabang Klaten)”. Shalawat serta salam tak lupa peneliti haturkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya di hari akhir. Tugas Akhir ini dibuat dalam rangka memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dengan segala kerendahan hati peneliti menyadari bahwa terselesaikannya Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini perkenankanlah peneliti menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Keluarga tercinta yang tidak berhenti untuk selalu mendoakan, memberikan motivasi, semangat dan dukungan moril maupun materi sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Dr. Ir. Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc., IPM. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahnya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dr. Cahyono Sigit Pramudyo, S.T., M.T. selaku ketua program studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Bapak Dr. Yandra Rahadian Perdana, S.T., M.T. selaku sekretaris program studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Bapak Ir. Arya Wirabhuana, S.T. M.Sc, IPM selaku dosen pembimbing akademik saya.
6. Bapak Fadlan selaku *Executive Manager* Kantor Pos Cabang Klaten 57400 yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian pada bulan April-Juni 2022.
7. Ibu Ika selaku Ketua Divisi SDM yang telah memberikan pengetahuan dan arahan terkait penelitian saya di Kantor Pos Cabang Klaten 57400.
8. Seluruh responden penelitian yang telah bersedia untuk mengisi kuesioner dan *google form* yang telah saya ajukan.
9. Teman-teman seperjuangan Kristal dan semua pihak yang telah membantu saya dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan kerja praktik ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu saran dan kritik yang membangun dari pembaca sangat diharapkan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Peneliti berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bukan saja bagi peneliti tetapi juga bermanfaat bagi pihak perusahaan dan memperluas pengetahuan serta wawasan pembaca.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 28 Juli 2022

Peneliti,



**Deska Lutfi Fauziah**  
NIM. 18106060008

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah .....	6
1.6. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Landasan Teori .....	12

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Objek Penelitian.....	22
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	22
3.3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	27
3.4. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	30
3.5. Model Analisis.....	33
3.6. Diagram Alir Penelitian.....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	37
4.2. Hasil Analisis.....	40
4.3. Pembahasan .....	58
4.4. Implikasi Manajerial.....	63
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>65</b>
5.1. Kesimpulan.....	65
5.2. Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>74</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> .....	18
Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian .....	34
Gambar 4. 1. Struktur Organisasi Kantor Pos Cabang Klaten 57400 .....	39
Gambar 4. 2. Diagram Kartesius .....	52



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3. 1. Atribut pada Dimensi <i>Tangible</i> .....	31
Tabel 3. 2. Atribut pada Dimensi <i>Reliability</i> .....	31
Tabel 3. 3. Atribut pada Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	32
Tabel 3. 4. Atribut pada Dimensi <i>Assurance</i> .....	32
Tabel 3. 5. Atribut pada Dimensi <i>Empathy</i> .....	33
Tabel 4. 1. Responden Berdasarkan Usia .....	41
Tabel 4. 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4. 3. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	42
Tabel 4. 4. Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
Tabel 4. 5. Responden Berdasarkan Rata-rata Pendapatan Setiap Bulan....	44
Tabel 4. 6. Responden Berdasarkan Jarak Rumah ke Kantor Pos.....	45
Tabel 4. 7. Uji Validitas.....	46
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4. 9. Tingkat Kesesuaian Metode IPA .....	50
Tabel 4. 10. Perhitungan dengan Metode PGCV .....	56
Tabel 4. 11. Kuadran I Metode IPA .....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1. Kuesioner Penelitian.....	L74
Lampiran 1.2. Link <i>Google Form</i> .....	L78
Lampiran 1.3. Data <i>Pilot Study</i> Tingkat Harapan.....	L78
Lampiran 1.4. Data <i>Pilot Study</i> Tingkat Realita.....	L79
Lampiran 1.5. Data Penelitian Tingkat Harapan.....	L81
Lampiran 1.6. Data Penelitian Tingkat Realita.....	L86
Lampiran 2.1. Ulasan pada Google Maps.....	L92
Lampiran 2.2. Surat keterangan pencantuman nama perusahaan.....	L93
Lampiran 2.3. Variabel penelitian.....	L94
Lampiran 3.1. Uji Validitas Tingkat Harapan.....	L96
Lampiran 3.2. Uji Validitas Tingkat Realita.....	L96
Lampiran 3.3. Uji Realibilitas Tingkat Harapan.....	L97
Lampiran 3.4. Uji Reliabilitas Tingkat Realita.....	L98
Lampiran 4.1. Daftar Riwayat Hidup.....	L99

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS (IPA) DAN INDEX POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE  
(PGCV)**

**(Studi Kasus : Kantor Pos Cabang Klaten 57400)**

**Deska Lutfi Fauziah  
18106060008**

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga  
Yogyakarta

---

**ABSTRAK**

*Persaingan perusahaan penyedia jasa pengiriman barang saat ini semakin ketat sehingga perusahaan dituntut agar dapat menonjolkan keunggulan yang dimiliki untuk dapat bersaing di pasaran. Kualitas pelayanan yang tinggi menjadi salah satu kunci agar perusahaan bisa bertahan dalam persaingan. Berdasarkan hasil survey pada Kantor Pos Cabang Klaten 57400 terdapat permasalahan kualitas pelayanan yaitu keterlambatan pengiriman barang, salah update status pengiriman, dan pelanggan merasa kurang adanya keramahan, ketanggapan, serta respon aktif dari customer service. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan pelanggan, menentukan atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan, serta memberikan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan. Metode yang digunakan yaitu metode IPA dan metode PGCV. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Hasil dari penelitian menunjukkan rata-rata tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan pelanggan yaitu sebesar 93,66%, yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kesesuaian 26 atribut masuk dalam kategori baik, namun masih memerlukan peningkatan kinerja. Atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan yaitu AC kurang dapat berfungsi dengan baik, pengiriman paket tidak tepat waktu, karyawan kurang menciptakan komunikasi yang ramah dan sopan, serta karyawan kurang mampu melayani pelanggan dengan cepat. Usulan perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan yaitu menjadwalkan perawatan AC tiga bulan sekali, perusahaan memberikan target kerja kepada karyawan, perusahaan memberikan jaminan ganti rugi atas keterlambatan pengiriman, mengadakan pelatihan mengenai tata cara pelayanan secara prima, mengoptimalkan SOP, menambah sarana papan informasi, dan menambah karyawan di bagian customer service untuk mengisi loket yang tutup pada jam operasional.*

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, IPA, PGCV**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Selaras dengan perkembangan zaman, kompetisi dalam sektor industri jasa (Sihotang, 2019) maupun barang semakin ketat. Hal tersebut menunjukkan bahwa industri dan perekonomian suatu negara mengalami perkembangan. Banyaknya bisnis yang bersifat sejenis bermunculan sehingga menuntut pelaku usaha harus dapat mempertahankan dan memenangkan persaingan. Persaingan antar produk maupun jasa dalam suatu pasar menjadi tuntutan bagi perusahaan agar selalu berusaha memberikan kepuasan secara maksimal kepada pelanggan dengan lebih memperhatikan kebutuhan serta harapan pelanggan (Yunita, 2019). Kepuasan pelanggan adalah perasaan bahagia ataupun kecewa yang terdapat pada tiap individu akibat dari aktivitas membandingkan antara harapan pelanggan terhadap hasil produk atau jasa dengan kenyataan hasil produk atau jasa yang diterima pelanggan (Tjiptono, 2014).

Usaha jasa pengiriman barang di Indonesia pada saat ini sedang mengalami perkembangan pesat, pelopornya yaitu PT Pos Indonesia atau lebih dikenal dengan Kantor Pos. Seiring berjalannya waktu banyak bisnis swasta yang turut bermunculan pada bidang jasa pengiriman barang dan logistik. Para pengusaha jasa pengiriman barang dan logistik dituntut agar dapat menonjolkan keunggulan yang dimiliki untuk dapat bersaing di pasaran. Keunggulan dalam persaingan bisnis pengiriman barang dan logistik dapat diukur dari empat faktor, yaitu ketepatan waktu dalam pengiriman barang, biaya pengiriman, tingkat keamanan barang yang dikirim, dan asuransi yang diberikan (Putri *et al.*, 2014). Selain itu, kunci agar suatu

bisnis bisa bertahan dalam persaingan pasar adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Menanggapi hal tersebut perusahaan perlu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan melalui kualitas pelayanan karena semakin baik kualitas jasa pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Sejatinya tujuan dari suatu bisnis atau usaha yaitu memberikan rasa puas kepada pelanggannya (Purnama *et al.*, 2019).

Tingginya kualitas pelayanan yang diberikan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan sehingga melahirkan hubungan yang positif antara perusahaan dan pelanggan serta menciptakan, reputasi yang baik bagi perusahaan. Reputasi tersebut dapat menarik minat pengguna jasa pada perusahaan tersebut, sehingga berakhir pada meningkatnya keuntungan yang didapatkan perusahaan (Pramularso, 2019). Berdasarkan model analisis terdapat lima dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*) (Parasuraman *et al.*, 1991).

Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian mengenai kualitas jasa pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada Kantor Pos Cabang Klaten. Kantor Pos merupakan perusahaan milik pemerintah Indonesia yang menyediakan pelayanan jasa khususnya pengiriman surat menyurat, selain itu juga menyediakan pelayanan jasa seperti pengiriman barang, tagihan rekening listrik, air, telepon, pajak, tabungan, dan lain-lain. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya Kantor Pos Cabang Klaten berusaha memberikan pelayanan yang terbaik serta mengajak seluruh karyawan untuk memprioritaskan pelayanan di setiap aktivitas terhadap pelanggan.

Survey awal dilakukan pada bulan Januari 2022 didasarkan pada observasi langsung, wawancara kepada bagian pelayanan Kantor Pos Cabang Klaten yaitu Ibu Choirun Nisa, serta ulasan yang dipilih pada Google Maps yang tercantum pada lampiran. Ulasan yang dipilih berdasarkan pelanggan yang memberikan ulasan atau tanggapan yang berisi respon negatif berupa keluhan. Keluhan tersebut dikarenakan pelanggan yang merasa tidak puas atau kecewa terhadap layanan Kantor Pos Cabang Klaten.

Setelah melakukan survei awal diketahui beberapa masalah yang terjadi yaitu keterlambatan pengiriman barang sehingga waktu penyerahan barang tidak sesuai dengan estimasi pengiriman yang tertera pada resi, salah *update status* pengiriman barang pada *tracking system*, dan pelanggan merasa kurang adanya keramahan, ketanggapan, serta respon aktif dari *customer service*. Sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa layanan pengiriman barang, Kantor Pos Cabang Klaten ingin selalu mengedepankan prosedur layanan yang tidak berbelit-belit, karyawan yang tanggap, pengiriman barang akurat, cepat, serta mudah dilacak guna meningkatkan kepuasan pelanggan serta sebagai upaya untuk menyikapi persaingan yang semakin kompetitif atas hadirnya berbagai bisnis pengiriman seperti TIKI, J&T, JNE, DHL, dan sebagainya. Namun berdasarkan masalah yang terjadi pada survei awal diketahui Kantor Pos Cabang Klaten belum dapat memenuhi target tersebut sehingga diperlukan peningkatan kepuasan pelanggan pada Kantor Pos Cabang Klaten. Peningkatan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang dikehendaki pelanggan karena kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kebutuhan, harapan, dan keinginannya terpenuhi.

Menanggapi permasalahan yang terjadi pada PT. Pos Indonesia diperlukan alat atau metode untuk mengukur kualitas pelayanan yang terdapat pada perusahaan. Metode yang dapat diaplikasikan untuk menganalisis kualitas pelayanan yaitu metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dimanfaatkan untuk pengukuran kepuasan pelanggan berdasarkan pengaruh dua faktor yaitu harapan pelanggan atas hasil suatu produk atau jasa dan kenyataan sebenarnya setelah pelanggan mendapatkan hasil produk atau jasa tersebut (Nusaputra *et al.*, 2014). Dengan menggunakan metode IPA dapat mengetahui tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan pelanggan serta dapat melihat atribut kualitas pelayanan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan oleh perusahaan.

Hasil analisis menggunakan metode IPA hanya membagi atribut ke dalam empat kuadran dan kurang dapat merekomendasikan perbaikan atribut yang menjadi prioritas utama. Oleh karena itu diperlukan analisis lebih lanjut menggunakan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) guna menganalisis masing-masing atribut yang menjadi prioritas untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan besarnya nilai indeks PGCV (Darmawan *et al.*, 2014). Metode IPA dan PGCV memiliki keterkaitan yang saling mendukung untuk menghasilkan nilai tingkat kepuasan pelanggan secara teliti dan terperinci. Metode IPA berfungsi untuk menentukan atribut yang harus diperbaiki atau dipertahankan sedangkan untuk mengurutkan atribut- atribut yang perlu diperbaiki yaitu dengan memperhatikan index PGCV.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Melalui latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, rumusan masalah diketahui sebagai berikut:

1. Berapakah tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Pos Cabang Klaten?
2. Apa saja atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan pada pelayanan jasa Kantor Pos Cabang Klaten?
3. Apa saja usulan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan hasil penelitian pada Kantor Pos Cabang Klaten?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berikut adalah tujuan dari penelitian tugas akhir ini:

1. Menganalisis tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Pos Cabang Klaten.
2. Menentukan atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan pada pelayanan jasa Kantor Pos Cabang Klaten.
3. Memberikan usulan untuk peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan hasil penelitian pada Kantor Pos Cabang Klaten.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil yang diperoleh diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pihak yang berkaitan, berikut merupakan manfaat dari penelitian tugas akhir ini.

1. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembelajaran bagi mahasiswa dalam pemecahan masalah yang terdapat pada lingkungan sekitar khususnya pada Kantor Pos Cabang Klaten menggunakan metode IPA dan PGCV. Penelitian ini digunakan sebagai penerapan teori-teori yang telah didapatkan dan dipelajari selama kegiatan perkuliahan pada keadaan sebenarnya yang terjadi di perusahaan.

## 2. Bagi Kantor Pos Cabang Klaten

Dapat memberikan masukan kepada Kantor Pos Cabang Klaten terkait kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan dan menjadi bahan evaluasi untuk merancang strategi pengambilan keputusan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

### 1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian sangat diperlukan, tujuannya yaitu menjadikan suatu penelitian lebih terarah dan menghindari pembahasan permasalahan yang terlalu luas, berikut adalah batasan masalah pada penelitian tugas akhir.

1. Penelitian dilakukan di Kantor Pos Cabang Klaten 57400.
2. Penelitian hanya fokus kepada lima dimensi kualitas pelayanan (fasilitas fisik, keandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati).
3. Metode yang digunakan pada penelitian yaitu metode IPA dan PGCV.
4. Responden adalah pelanggan yang telah berkunjung dan menggunakan jasa Kantor Pos Cabang Klaten dalam kurun waktu April 2021 – April 2022.

5. Responden berusia minimal 18 tahun sesuai dengan persyaratan kategori usia dewasa UU No. 35 Pasal 1 Tahun 2014.
6. Penelitian dilakukan pada bulan April – Mei 2022.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Penelitian tugas akhir mencakup lima bab, yang terdiri dari bab satu berisi tentang latar belakang penelitian yaitu adanya permasalahan yang terjadi pada Kantor Pos Cabang Klaten berupa ketidaktepatan waktu pengiriman barang dan pelanggan merasa kurang adanya keramahan, ketanggapan, serta respon aktif dari *customer service* yang mengakibatkan tingkat kepuasan pelanggan menurun sehingga perlu dilakukan analisis terkait kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan guna mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan dan mengetahui prioritas untuk dilakukannya perbaikan kualitas pelayanan. Selain itu, pada bab satu membahas mengenai perumusan pokok masalah, tujuan dilakukannya penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan. Kemudian bab dua yaitu tinjauan pustaka yang menjelaskan tentang bahan acuan peneliti untuk melakukan penelitian yang yaitu meliputi prinsip dasar serta konsep-konsep yang digunakan peneliti terdahulu untuk memecahkan permasalahan sesuai dengan tema yaitu analisis kualitas pelayanan yang ditinjau melalui kepuasan pelanggan.

Kemudian bab tiga yaitu metodologi penelitian yang menjelaskan mengenai langkah-langkah dilakukannya penelitian dari awal hingga akhir meliputi objek penelitian berupa kepuasan pelanggan di Kantor Pos Cabang Klaten, jenis data yang digunakan, metode pengumpulan data yaitu berupa wawancara, observasi lapangan,

serta penyebaran angket atau kuesioner, metode pengolahan data yaitu menggunakan metode IPA dan metode PGCV, selain itu terdapat diagram alir penelitian pada bab ini. Kemudian bab empat berisi tentang identifikasi data yang didapatkan selama penelitian berlangsung serta mengolahnya menggunakan metode IPA dan metode PGCV disertai dengan analisis hasil dari pengolahan data tersebut. Kemudian bab terakhir berisi kesimpulan dari hasil pengolahan dan analisis data. Kesimpulan yang telah dijabarkan merupakan pernyataan yang menjawab tujuan penelitian. Selanjutnya pada bab terakhir juga memuat beberapa saran yang ditujukan kepada perusahaan sebagai masukan atau bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data secara statistik dan deskriptif serta pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metode IPA didapatkan hasil rata-rata tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan pelanggan yaitu sebesar 93,66%, yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kesesuaian 26 atribut masuk dalam kategori baik karena sebagian besar atribut memiliki tingkat kesesuaian di atas rata-rata dan mendekati nilai 100%, namun masih memerlukan peningkatan kinerja.
2. Atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan kuadran I pada metode IPA dan diurutkan berdasarkan nilai PGCV tertinggi yaitu sebagai berikut:
  - a. AC (*Air Conditioning*) yang terdapat pada ruangan tidak dapat berfungsi dengan baik.
  - b. Pengiriman paket yang dilakukan Kantor Pos Cabang Klaten tidak tepat waktu sesuai dengan estimasi pengiriman yang tertera pada resi dan *tracking system*.
  - c. Karyawan kurang dapat menciptakan komunikasi yang ramah dan sopan kepada pelanggan.
  - d. Karyawan kurang mampu melayani pelanggan dengan cepat.

3. Usulan perbaikan kualitas layanan berdasarkan atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan yaitu sebagai berikut:
  - a. Kantor Pos Cabang Klaten menjadwalkan perawatan AC tiga bulan sekali.
  - b. Karyawan lebih teliti dalam pemeriksaan barang dalam gudang, meningkatkan kedisiplinan kurir saat melaksanakan tugas, perusahaan memberikan target kerja kepada karyawan, dan perusahaan memberikan jaminan ganti rugi atas keterlambatan pengiriman.
  - c. Mengadakan pelatihan mengenai tata cara pelayanan secara prima baik verbal maupun non verbal dan mengoptimalkan SOP.
  - d. Menambah sarana pembantu seperti papan informasi dan menambah karyawan di bagian *customer service* untuk mengisi loket yang tutup pada jam operasional agar tidak terjadi penumpukan antrian.

## 5.2. Saran

### 1. Bagi pihak Kantor Pos Cabang Klaten

Hendaknya permasalahan kualitas pelayanan yang ditemukan berdasarkan kuadran I pada metode IPA segera untuk dilakukan tindakan perbaikan dengan mempertimbangkan usulan serta strategi-strategi peningkatan kualitas pelayanan pada penelitian ini. Selain itu diharapkan Kantor Pos Cabang Klaten mempertahankan atribut kualitas pelayanan yang telah memenuhi harapan pelanggan agar tidak hanya fokus pada peningkatan kualitas pelayanan.

### 2. Bagi peneliti selanjutnya

Kepuasan pelanggan pada Kantor Pos Cabang Klaten tidak hanya dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, maka disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk

menganalisis juga faktor lain seperti faktor harga dan strategi pemasaran sehingga penelitiannya lebih baik dan diharapkan dapat mengembangkan hasil penelitian ini.

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengangkat judul yang sama disarankan agar dapat menambah jumlah variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk dibuktikan dalam penelitian tersebut dan juga menggunakan metode analisis yang lain agar mendapatkan sudut pandang yang berbeda.



## DAFTAR PUSTAKA

- Affiudin, F., & Sulistyawati, L. (2019). Analisa Peningkatan Kualitas Pada Pelayanan Jasa Pt . Sucofindo Analytical Laboratorium Surabaya Dengan ( Ipa ) Dan Potential Gain in Customer Value ( Pgcv ). *Jurnal Bisnis Indonesia*, 10(2), 238–251.
- Alfatiyah, R., & Apriyanto. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Dengan Metode Servqual, Ipa Dan Qfd Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Pt. Securindo Packatama Indonesia. *JITMI (Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri)*, 2(2), 105. <https://doi.org/10.32493/jitmi.v2i2.y2019.p105-115>
- Alifah, U. N., Prahutama, A., & Rusgiyono, A. (2020). Metode Servqual, Kuadran Ipa, Dan Indeks Pgcv Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X. *Jurnal Statistika Universitas Muhammadiyah Semarang*, 8(2), 144. <https://doi.org/10.26714/jsunimus.8.2.2020.144-151>
- Ardianti, N. P., & Waluyo, M. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Csi Dan Pgcv Di Toko Xyz. *Tekmapro : Journal of Industrial Engineering and Management*, 16(2), 96–107. <https://doi.org/10.33005/tekmapro.v16i2.219>
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Astuti, A. M. I., & Ratnawati, S. (2020). Analisis SWOT Dalam Menentukan Strategi Pemasaran (Studi Kasus di Kantor Pos Kota Magelang 56100). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 17(1), 58–70.
- Bricci, L., Fragata, A., & Antunes, J. (2016). The effects of trust, commitment and satisfaction on customer loyalty in the distribution sector. *Journal of Economics, Business and Management*, 4(2), 173–177.
- Darmawan, A., Mulyadi, & Busri, N. K. (2014). *Layanan Purna Jual Avanza dengan Metode Servqual dan PGCV ( Studi Kasus BPPT*. 2(2), 12–19.
- Dewi, S. K., Analisa, I., & Amardan, W. (2019). Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan dengan Metode CUsomer Satisfaction Indeks (CSI) dan Indeks Potential Gain in Customer Value (PGCV). *Seminar Nasional Teknologi Dan Rekayasa (SENTRA)*, 62–72.
- Dewi, S. K., Putri, A. R. C., & Winarko, B. A. D. (2018). Peningkatan Kualitas Jasa Fasilitas Kesehatan dengan Integrasi Metode IPA dan KANO. *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, 2(2), 67. <https://doi.org/10.30656/jsmi.v2i2.835>
- Ernawati, I. (2017). Uji Kelayakan Media Pembelajaran Interaktif Pada Mata Pelajaran Administrasi Server. *Elinvo (Electronics, Informatics, and Vocational Education)*, 2(2), 204–210. <https://doi.org/10.21831/elinvo.v2i2.17315>
- Farokha, D. R., & Syafi'i, A. (2015). Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos Express di PT. Pos Indonesia Cabang Baratajaya Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi* ..., 58–67. <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/394>
- Fauzi, F., & Nasution, A. (2019). Studi Empiris Kualitas Pelayanan Melalui Model Servqual (Service Quality) Dan Ipa (Important Performance Analysis) Pada Mahasiswa Jurusan Tarbiyah Stain Gajah Putih Aceh. *Jurnal Manajemen*

- Pendidikan Islam*, 3(2), 183–208.
- Felix, R. (2017). Service quality and customer satisfaction in selected banks in Rwanda. *Journal of Business & Financial Affairs*, VI(1), 246–256.
- Hasby, N. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Jne Express Agen Pangkalan Mansyur*.
- Hom, W. C. (1997). Make Customer Service Analyces A Little Easier With The PGCV Index. *Quality Progress Journal*, 89–93.
- Ibarra, L., Casas, E., & Partida, A. (2014). ICSIM SERVQUAL METHOD applied to Agencia Fiscal del Estado de Sonora : An analysis about service quality . *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 148, 87–93. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.021>
- Iskandar, R. (2021). *Evaluasi Pembelajaran Mahasiswa Di Laboratorium Praktik Jurusan Hospitality Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung*. 3(2).
- Komala, R. D., & Nellyaningsih. (2017). Tinjauan Implementasi Personal Selling pada PT. Astra Internasional Daihatsu Astra Biz Center Bandung pada Tahun 2017. *Jurnal Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom*, 3(2), 330–337. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/3761/3565>
- Kotler, P., Ang, Hoon, S., Leong, Meng, S., Tan, & Tiong, C. (2014). *Manajemen Pemasaran Prespektif Asia*. Andi.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Murti, B. (2011). Validitas Dan Reliabilitas Pengukuran. *Jurnal Fakultas Kedokteran*, 9(1), 1–19. <https://doi.org/10.22146/jp.11710>
- Nusaputra, N., Choiri, M., & Kusuma, L. T. W. N. (2014). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Bengkel Dengan Metode Servqual , IPA , dan Indeks PGCV ( Studi Kasus di PT . Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang ). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Industri*, 2(6), 1239–1250.
- Oktaviani, P., Utami, S., & Susanto, B. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Pos Express Pt. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Kediri Kota. *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(1). <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i1.283>
- Paramita, P. D. (2020). Pengaruh Konflik Kerja dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja yang Berdampak Pada Produktivitas Kerja Karyawan [STUDI KASUS DI PT. LA LUNA SEMARANG. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Kontemporer*, 5(2).
- Paramitasari, N. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode SERVQUAL Di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Magister*, 02(01), 83–94.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL instrument. *Journal of Retailing*, 67(4), 420–450.
- Prabowo, Y. W., Apriatni, & Prabawani, B. (2015). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Paket Pt. Pos Indonesia (Studi Pada Kantor Pos Johar Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(2), 394–399.
- Pramularso, E. Y. (2019). Pengaruh Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan

- Pelanggan di PT Setiajaya Mobilindo. *Cakrawala - Jurnal Humaniora*, 19(2), 219–224. <https://doi.org/10.31294/jc.v19i2.5887>
- Pranata, M. N., Hartiati, A., & Sadyasmara, C. A. B. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di Voltvet Eatery and Coffee menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 7(4), 594. <https://doi.org/10.24843/jrma.2019.v07.i04.p11>
- Prayatno, D. (2011). *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat*. Medikom.
- Prihandoyo, C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(1), 116–129.
- Pujihastuti, I. (2010). Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian. *Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian*, 2(1), 43–56.
- Purnama, R., & Hidayah, A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Tirtayasa Ekonomika*, 14(2), 187. <https://doi.org/10.35448/jte.v14i2.6529>
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin*, 03(3), 54–63.
- Putri Rahmayanti & Bethani Suryawardani. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. JNE Perwakilan Kawaluyaan Tahun 2014 Putri Rahmayanti Tambunan dan Bethani Suryawardani Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom. *Banking and Management*, 4(2), 2252–8520.
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/1404>
- Ridha, N. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel, dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 62–70. <http://jurnalhikmah.staisumatera-medan.ac.id/index.php/hikmah/article/download/10/13>
- Sarasabella, N., & Sumiati. (2021). Perilaku Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index ( CSI ) Dan Potential Gain in Customer Value ( PGCV ) Di PT . Ustegra. *Juminten : Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 02(02), 132–143.
- Sihotang, F. P. (2019). Perbandingan Kualitas Layanan Dua Aplikasi Transportasi Online Menggunakan Metode Servqual. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 6(2), 147–162. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v6i2.190>
- Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Journal of Management Review*, 4(1), 447–455.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RnD*. Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2017). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian*. PT. Pustaka Baru.
- Sukardi, & Chodilis, C. (2006). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap

- Produk Cornet Produksi PT. CIP, Denpasar, Bali. *Jurnal Teknologi Industri Pertanian*, Vol.18 (2), 106–117.
- Sumarna, D. L., & Faisal, M. (2020). Pengukuran dan Perbaikan Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Logistik Bisnis*, 10(1), 52. <https://doi.org/10.46369/logistik.v10i1.696>
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta.
- Suyitno, A., & Sudarso, I. (2019). Desain Peningkatan Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode Servqual dan IPA Di Underpass Cafe. *Seminar Nasional Inovasi Dan Aplikasi Teknologi Di Industri 2019*, 140.
- Tannady, H., Andrea, B., Nurprihatin, F., & Lusiani, M. (2017). Analisis kualitas jasa pada maskapai penerbangan rute domestik tarif menengah kebawah dengan menggunakan metode Servqual dan metode Importance and Performance Analysis. *Prosiding SNATIF*, 693–699.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Andi.
- Tjiptono, F., & Anastasia Diana. (2016). *TQM (Edisi Revi)*. Andi.
- Wagiran. (2013). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Teori dan Implementasi)*. Deepublish.
- Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2019). Perancangan Model Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 5(2), 43–50. <https://doi.org/10.30656/intech.v5i2.1675>
- Wirawan, N. K., & Indriani, S. (2020). *Tlogomas Menggunakan Metode PGCV ( Potential Gain In Customer Value )*. 3(2).
- Yazid. (2003). *Pemasaran Jasa (Cetakan ke)*.
- Yunita, E. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Grab Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Zakaria, D. G. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(4). <https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i2.174>
- Zuraidah, E. V. A. (2021). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual. *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer*, 8(2), 15–22.