

**ANALISIS KINERJA LAYANAN KURIR PADA PT POS
INDONESIA (PERSERO) DENGAN METODE
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Tesis
untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh
Hijriah Istradha Kurnia Atmaja
22/509394/PEK/28994

Kepada
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2024



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis Kinerja Layanan Kurir Pada PT Pos Indonesia (Persero) dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Hijriah Istradha Kurnia Atmaja, Prof., Ir., Adi Djoko Guritno, M.S.I.E., Ph.D
Master of Business Administration
Universitas Gadjah Mada, 2024 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>
Faculty of Economics and Business
Universitas Gadjah Mada

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS
atau
KARYA TULIS MANDIRI**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, menyatakan bahwa tesis/karya tulis mandiri dengan judul:

ANALISIS KINERJA LAYANAN KURIR PADA PT POS INDONESIA (PERSERO) DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

dan diajukan untuk diuji pada tanggal: 22 Juli 2024 adalah hasil karya saya. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tesis/karya tulis mandiri ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja atau tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tesis/karya tulis mandiri yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas **batal saya terima.**

Yogyakarta, 22 Juli 2024
Yang Memberi Pernyataan



Hijriah Istradha Kurnia Atmaja

Saksi 1, sebagai pembimbing tesis/ karya tulis mandiri merangkap anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri:

Prof., Ir., Adi Djoko Guritno, M.S.I.E., Ph.D.

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri :

Prof. Wakhid Slamet Ciptono, MBA, MPM., Ph.D.,

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri :

Henry Yuliando, MM., M.Agr., Ph.D.

ANALISIS KINERJA LAYANAN KURIR PADA PT POS INDONESIA (PERSERO) DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Disiapkan dan disusun oleh:
Hijriah Istradha Kurnia Atmaja
22/509394/PEK/28994
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 22 Juli 2024
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I

Prof. Wakhid Slamet Ciptono, MBA,
MPM., Ph.D.,
NIP 196006261988111001

Dosen Penguji II

Henry Yuliando, MM., M.Agr., Ph.D.
NIP 197107221998031002

Dosen Penguji III

Prof., Ir., Adi Djoko Guritno, M.S.I.E., Ph.D.
NIP 196311121988031002

Tesis ini diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Master of Business Administration (M.B.A.)
Tanggal 22 Juli 2024

Ketua Prodi Magister Manajemen

Prof. Dr. Tandelilin Eduardus, M.B.A.
NIP 195610131983031002

Mengetahui,
Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada



Bayu Sutikno, SE., M.S.M., Ph.D.
NIP 197805202005011002