

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja layanan PT Pos Indonesia (Persero) guna meningkatkan kualitas layanan kurir sesuai ekspektasi pelanggan. Tujuannya adalah untuk mengevaluasi kualitas layanan dan mengidentifikasi dimensi yang memerlukan prioritas perbaikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Importance Performance Analysis (IPA). Dari 18 atribut layanan yang diuji, tiga atribut memerlukan perhatian utama: penampilan fasilitas fisik, informasi waktu layanan, dan kecepatan layanan. Meskipun skor kinerja keseluruhan sebesar 385 tergolong baik, terdapat gap sebesar 14.77% antara kinerja dan harapan pelanggan, menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan lebih lanjut. Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi strategis yang dapat membantu PT Pos Indonesia memaksimalkan sumber daya yang terbatas dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan mengimplementasikan perbaikan pada atribut-atribut yang diidentifikasi, diharapkan PT Pos Indonesia dapat memperbaiki posisi mereka di pasar layanan kurir dan memenuhi ekspektasi pelanggan secara lebih efektif.

Kata kunci: Kinerja layanan, PT Pos Indonesia, IPA Method, kualitas dan evaluasi layanan, kepuasan dan ekspektasi pelanggan, layanan kurir.

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the service performance of PT Pos Indonesia (Persero) in order to improve the quality of courier services according to customer expectations. The goal is to evaluate service quality and identify dimensions that require priority improvement. The method used in this research is Importance Performance Analysis (IPA). Of the 18 service attributes tested, three attributes require major attention: physical facility appearance, service time information, and service speed. Although the overall performance score of 385 is considered good, there is a gap of 14.77% between performance and customer expectations, indicating room for further improvement. The results of this study provide strategic recommendations that can help PT Pos Indonesia maximize limited resources and increase customer satisfaction. By implementing improvements to the identified attributes, it is expected that PT Pos Indonesia can improve their position in the courier service market and meet customer expectations more effectively.*

*Keywords : Service performance, PT Pos Indonesia, IPA Method, service quality and evaluation, customer satisfaction and expectations, courier services*