

INTISARI

Persaingan bisnis yang terjadi saat ini sangat pesat dan juga ketat baik itu pada industri manufaktur maupun pada industri layanan atau jasa. Oleh karena itu perusahaan perlu melakukan evaluasi terhadap kinerja layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengukur tingkat kinerja layanan Kantor Pos Besar Yogyakarta kepada pelanggan; (2) Menilai tingkat kepentingan pelanggan terhadap tingkat kinerja layanan yang diberikan Kantor Pos Besar Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan metode survei. Data dikumpulkan dengan metode *convenience sampling* menggunakan alat penelitian berupa kuesioner. Kuesioner diuji validitas dan reliabilitas terhadap responden yang merupakan pelanggan Kantor Pos Besar Yogyakarta. Kuesioner diberikan kepada 100 responden, kemudian dianalisis dengan pendekatan deskriptif dan kuantitatif. Metode yang digunakan untuk analisis data adalah : (1) model SERVPERF, untuk mengetahui tingkat kinerja layanan; (2) metode *Importance-Performance Analysis* (IPA), untuk menilai tingkat kepentingan pelanggan atas atribut kinerja layanan. Analisis pada penelitian ini menggunakan variabel dari kualitas jasa yaitu dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Hasil penelitian ini menunjukkan: (1) Tingkat kinerja layanan dari Kantor Pos Besar Yogyakarta berkategori baik, nilai rata-rata SERVPERF sebesar 3,94, berada pada interval 3,41 – 4,20. Berikutnya adalah menilai atribut layanan yang menjadi prioritas dalam perbaikan. (2) Berdasarkan analisis menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), atribut layanan dapat diidentifikasi menjadi empat kuadran yaitu untuk kuadran I (A3,A8,A10,A11), kuadran II (A5,A7,A9,A12,A13,A14,A15,A16,A17,A22), kuadran III (A2,A18,A19,A20), dan kuadran IV (A4,A6)

Kata kunci: Kualitas Layanan, SERVPERF, Importance Performance Analysis (IPA).

ABSTRACT

Business competition that occurs today is very rapid and also tight both in the manufacturing industry as well as in the service industry or service. Therefore companies need to evaluate the performance of the services provided. This study aims to: (1) Measure the level of service performance provided by the Yogyakarta Post Office to customers; (2) Assess the level of customer importance to the level of service performance provided by the Yogyakarta Post Office.

This research uses survey method. Data were collected by convenience sampling method using questionnaire. Questionnaires tested the validity and reliability of respondents who are customers of the Yogyakarta Post Office. Questionnaires were given to 100 respondents, then analyzed by descriptive and quantitative approach. The methods used for data analysis are: (1) SERVPERF model, to know the level of service performance; (2) Importance-Performance Analysis (IPA) method, to assess the level of customer importance over service performance attributes. The analysis in this study using variables of service quality are tangible dimension, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The results of this study indicate: (1) The level of service performance of the Yogyakarta Post Office is categorized well, the average value of SERVPERF of 3.94, is at the interval of 3.41 - 4.20. Next is to assess the service attribute that is a priority in the improvement (2) Based on the analysis of IPA (Importance Performance Analysis), service performance attributes can be identified into 4 quadrants ie quadrant I (A3, A8, A10, A11), quadrant II (A5, A7, A9, A12, A13, A14, A15, A16, A17, A22), quadrant III (A2, A18, A19, A20), and quadrant IV (A4, A6).

Keywords: Service Quality, SERVPERF, Importance Performance Analysis