



Tersedia secara online di <https://journal.iteba.ac.id/index.php/jmrib>

JMRIB

Jurnal Manajemen Rekayasa dan Inovasi Bisnis



ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*, *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*

Haryati,¹ Edi Sumarya,² Annisa Purbasari,³

haryatih433@gmail.com¹, edisumarya38@gmail.com², annisapurbasari.ti@gmail.com³,

^{1,2,3}Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Riau Kepulauan

Informasi Arti

Riwayat Artikel :

Received : 03 – Februari - 2026

Revised : 17 – Februari - 2026

Accepted : 24 – Februari - 2026

Kata kunci : *Service Quality (SERVQUAL)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, PT Pos Indonesia Persero KCU Batam

Abstract

This consider analyzes the factors choosing client fulfillment at PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam utilizing three procedures: Advantage Quality (SERVQUAL), Importance-Performance Examination (IPA), and Client Fulfillment Record (CSI). This consider employmentsusesemployments a expressive quantitative approach. Data collection was conducted through a overview inside the shape of a Likert scale. The total number of respondents in this think approximately was 125. The comes about appeared a congruity level of 98.96% on the Cartesian Graph. Out of 30 traits, 5 properties required changes and advancements, to be specific properties 7, 8, 20, 29, and 30. The client fulfillment record of PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam come to 82.73%, showing that clients of PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam felt "very fulfilled," with scores within the run of 80% to 100%. It can be concluded that the current execution of PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam is as of now great.

Abstrak

Penelitian ini menganalisis faktor-faktor pemilihan kepuasan pelanggan di PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam dengan menggunakan tiga metode: Kualitas Layanan (SERVQUAL), Analisis Penting-Performa (IPA), dan Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui survei dalam bentuk skala Likert. Jumlah responden dalam penelitian ini sekitar 125 orang. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 98,96% pada Diagram Kartesius. Dari 30 atribut, 5 atribut membutuhkan perbaikan dan pengembangan, yaitu atribut 7, 8, 20, 29, dan 30. Indeks kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam mencapai 82,73%, menunjukkan bahwa pelanggan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam merasa "sangat puas," dengan skor dalam rentang 80% hingga 100%. Dapat disimpulkan bahwa kinerja PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam saat ini sudah baik.

1. Pendahuluan

Kualitas layanan merupakan ukuran penting dalam menentukan tingkat kepuasan klien di PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam. Persaingan yang semakin ketat mengharuskan perusahaan mampu memberikan layanan yang memenuhi keinginan pelanggan. Berdasarkan penelitian sebelumnya [1]. Peningkatan kualitas layanan dalam layanan pengiriman menggunakan metode SERVQUAL, Analisis Kepentingan-Prestasi (IPA), dan Pemetaan Layanan. Strategi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah Kualitas Layanan (SERVQUAL), Analisis Kepentingan-Prestasi (IPA), dan Pemetaan Layanan. Dari perhitungan SERVQUAL diperoleh hasil pada atribut P3, P7, P9, P11, P12, dan P13. Untuk metode (IPA), nilai (Gap) yang diperoleh adalah: dimensi Ketahanan -0,04, dimensi Keandalan -0,21, dimensi Daya Tanggap -0,57, dimensi Jaminan 0,05, dan dimensi Empati 0,09. [2]. Eli Ismail, (2022). Pemeriksaan Kepuasan Klien terhadap Kualitas Layanan menggunakan Servqual, CSI, dan Metode Analisis Kinerja Kepentingan dalam Layanan Percetakan. Data dikumpulkan melalui survei dan dianalisis menggunakan IPA (Analisis Kinerja Kepentingan), (CSI), dan metode Kualitas Layanan (Catatan Kepuasan Klien). Temuan survei menunjukkan bahwa, meskipun klien puas dengan layanan yang diberikan, mereka berada di bawah standar. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan pelanggan. [3]. Sri Darmayanti, (2025). Penelitian tentang kepuasan layanan kesejahteraan pendidikan dengan kualitas layanan menggunakan metode *Servqual* (SQ), dan *Importance-Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Analisis data menggunakan metode *Servqual* (SQ), *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI), menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan layanan dan kinerja ($Q = 0,8643$). Dimensi Tangibles dan Empati memiliki kesenjangan terbesar; namun, tingkat kepuasan secara keseluruhan masuk dalam kategori sangat puas dengan nilai CSI sebesar 96,2%.

Bagaimanapun, masih terdapat perbedaan dalam penelitian tentang temuan terkait dengan sifat manfaat yang paling memengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan adanya celah penelitian yang sebaiknya terus diselidiki, terutama pada layanan dengan berbagai objek dan karakteristik. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi celah tersebut dengan menganalisis kualitas pelayanan menggunakan pendekatan SERVQUAL yang dikombinasikan dengan metode *Importance Performance Analysis* IPA dan Daftar Kepuasan Pelanggan (CSI) [4]. Penyelidikan kualitas layanan terhadap kepuasan

Klien menggunakan teknik *e-servqual*, (IPA), dan (CSI). Pemeriksaan kualitas layanan terkait kepuasan klien menggunakan metodologi Kualitas Layanan (SERVQUAL), *Analisis Kepentingan-Kinerja* (IPA), dan Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI). Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan klien terhadap aplikasi WeTV dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Menggunakan SERVQUAL, karakteristik yang diuji adalah Kompetensi, Responsivitas, Hadiah, Pemenuhan Kebutuhan, Aksesibilitas Sistem, Keamanan, dan Kontak. Hasilnya menunjukkan bahwa secara umum, nilai harapan lebih tinggi daripada nilai kinerja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan tingkat kepuasan klien, mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi klien, serta menentukan kebutuhan untuk perubahan kualitas layanan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan di PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam. berdasarkan persepsi responden melalui data kuantitatif yang diolah secara statistik. Subjek penelitian adalah pelanggan/klien layanan yang telah menggunakan layanan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam. Data dikumpulkan melalui survei yang disusun berdasarkan 5 dimensi Kualitas Layanan (SERVQUAL), yaitu berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. [5]. Human, (2024) Kualitas manfaat ditandai dengan keunikannya, yang dapat memengaruhi bagaimana klien menilai kualitas manfaat. Instrumen penelitian dibuat berdasarkan 5 ukuran Kualitas Manfaat (SERVQUAL), khususnya berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, dan diukur menggunakan skala Likert [6]. Anggi, (2024) Strategi pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan responden yang telah menggunakan layanan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam. Pemeriksaan informasi dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas yang konsisten untuk memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan layak digunakan. SERVQUAL Kualitas Pelayanan, untuk mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan. Analisis Kepentingan-Kinerja (IPA), untuk memetakan tingkat kepentingan dan kinerja layanan ke dalam lima kuadran. [7]. Dan Catatan Pemenuhan Klien (CSI) untuk menentukan tingkat keseluruhan kepuasan klien Fitdah, (2020). Hasil penelitian digunakan sebagai dasar untuk merencanakan saran guna meningkatkan kualitas layanan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam.

3. Hasil dan Pembahasan

1. Uji Validitas

Pengujian validitas menunjukkan sejauh mana instrumen pengukuran dapat mengukur apa yang menjadi diharapkan untuk diukur [8]. Pengujian validitas dilakukan pada 125 responden menggunakan SPSS 26.0. Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua nilai r yang dihitung lebih besar daripada nilai r tabel, sehingga semua item kuesioner dinyatakan valid. Dari 30 item penjelasan, tidak ada yang dihapus. Dalam hal signifikansi, nilai terendah ditemukan pada item 2 (0,698) dan yang tertinggi pada item 23 (0,846). Sementara itu, dalam hal kepuasan, nilai terendah ditemukan pada item 2 (0,646) dan yang tertinggi pada item 23 (0,800). Uji validitas dilakukan dua kali untuk menjamin keandalan instrumen penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Setelah tinjauan diumumkan secara menyeluruh, uji reliabilitas yang stabil dan konsisten kemudian dilakukan untuk menentukan tingkat reliabilitas instrumen [9]. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan bantuan SPSS 26.0 untuk Windows.

Tabel 1. Uji reliabilitas skor signifikansi

Reliability Statistics	<i>N of Items</i>
<i>Cronbach's Alpha</i>	
0.980	30

Merujuk pada tabel di atas, uji kualitas yang konsisten yang dilakukan oleh analis memperoleh nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,980. Ini menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6, yang menunjukkan bahwa semuanya dianggap andal, dan dengan demikian layak untuk digunakan dalam penelitian.

Tabel 2. Uji reliabilitas skor signifikansi

Reliability Statistics	<i>N of Items</i>
<i>Cronbach's Alpha</i>	
0.962	30

Mengacu pada tabel di atas, hasil dari uji keandalan yang dilakukan oleh analis memperoleh nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,962. Ini menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6. Ini menunjukkan bahwa karakteristik pernyataan yang digunakan dalam survei dapat diandalkan, artinya mereka cocok untuk digunakan

dalam penelitian.

3. Importance Performance Analysis (IPA)

Budi Santoso, (2021) Pemeriksaan Pelaksanaan adalah alat evaluasi yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan dan mengenali area yang membutuhkan perhatian untuk perbaikan oleh perusahaan sehingga dapat berfungsi sebagai panduan dalam peningkatan perusahaan. Menurut [10], ada dua tahap pemrosesan yang digunakan dalam metode Analisis Pentingnya Kinerja, yaitu:

A. Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kepekaan adalah hasil dari perbandingan skor pelaksanaan perusahaan dengan skor pentingnya perusahaan.

Tabel 3. Tabel Tingkat Kesesuaian

Atribut	Totak Skor		Kesesuaian
	Kepentingan	Kepuasan	
Penataan interior dan eksterior PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam terlihat menarik	378	387	97.67%
Area parkir motor dan mobil di PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam tersedia dengan luas dan tertata.	390	393	99.23%
Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan bangunan PT Pos Indonesia Persero KCU Batam terjaga dengan baik.	424	426	99.53%
Fasilitas pelayanan yang tersedia di PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam memadai.	414	416	99.51%
Penampilan pegawai PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam rapi dan menarik.	419	419	100%
Tersedianya loket pelayanan yang memadai untuk melayani pelanggan.	414	419	98.80%
Karyawan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam melayani pelanggan dengan ramah.	409	415	98.55%
Karyawan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam memiliki keterampilan dan kecakapan dalam melayani pelanggan.	406	414	98.06%
Karyawan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam menyediakan berbagai jenis layanan pengiriman sesuai dengan yang dijanjikan.	396	396	100%
Karyawan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam selalu siap membantu pelanggan apabila dibutuhkan.	404	405	99.75%
Paket atau surat tiba sesuai dengan estimasi waktu yang dijanjikan.	388	395	98.22%
Proses transaksi, termasuk pelacakan dan konfirmasi pengiriman, berjalan lancar tanpa kesalahan data.	400	402	99.50%
Karyawan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam cepat dan tepat dalam proses administrasi pelayanan.	410	415	98.79%
Pihak PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam tanggap dalam menanggapi keluhan, kritik, dan saran pelanggan.	408	410	99.51%

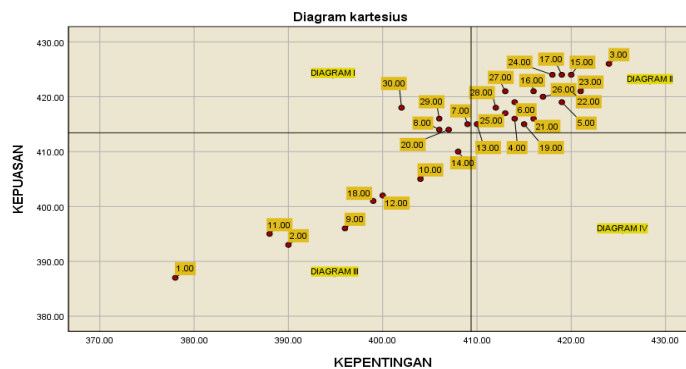
Karyawan terampil dalam menangani kebutuhan pelanggan.	420	424	99.05%
Petugas loket sigap melayani transaksi pengiriman maupun transaksi keuangan serta memberikan informasi yang jelas.	416	421	98.81%
Kurir PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam menjemput paket pelanggan sesuai jadwal yang telah ditentukan.	419	424	98.82%
Kurir PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam mengirim paket pelanggan sesuai dengan jadwal pengiriman.	399	401	99.50%
Petugas PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam melayani pelanggan sesuai dengan jam operasional yang telah ditetapkan.	415	415	100%
Karyawan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan.	407	414	98.30%
Karyawan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan.	416	416	100%
Karyawan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam memiliki pengetahuan sesuai dengan bidang pekerjaannya.	420	421	99.76%
Petugas mampu menjelaskan perbedaan jenis layanan (Pos Reguler, Pos Same Day, Pos Nextday, Pos Kargo) secara detail dan akurat.	421	421	100%
Proses pembayaran, pencatatan data, dan pengiriman paket dilakukan dengan aman.	418	424	98.58%
Informasi mengenai jam buka dan jam tutup layanan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam disampaikan dengan jelas kepada pelanggan.	413	417	99.04%
Karyawan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam selalu memberikan senyum dan sapa kepada pelanggan.	417	420	99.28%
Karyawan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan status sosial pelanggan.	413	421	98.09%
Karyawan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan.	412	418	98.56%
Karyawan PT Pos Indonesia Persero KCU Batam mampu memahami kebutuhan dan keluhan pelanggan.	406	416	97.59%
Karyawan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.	402	418	96.17%
Nilai Rata-Rata		98.96%	

antara tingkat kepuasan pelayanan PT.Pos Indonesia Persero KCU Batam dengan tingkat kepentingan atribut-atribut pelayanan, pada nomor 30 mendapat skor terendah dengan nilai skor 96.17% dan pada nomor 5,9,19, dan 21 mendapat skor tertinggi dengan nilai skor 100%, serta didapati nilai rata-rata sebesar 98.96 %.

B. Analisis Diagram Kartesius

Hubungan antara tingkat signifikansi dan tingkat pelaksanaan klien dianalisis menggunakan grafik Cartesian yang dibagi menjadi empat kuadran, dengan garis

pemisahnya adalah skor normal dari tingkat signifikansi dan tingkat pelaksanaan.
[11].



Gambar 1. Diagram Kartesius

Diagram Kartesius menunjukkan bahwa prioritas utama perbaikan berada pada Kuadran I, yaitu pada item 7, 8, 20, 29, dan 30 di PT Pos Indonesia (Persero) KCU Batam. Kuadran II (Pertahankan Eksekusi) tampak untuk properti dengan tingkat kepentingan dan eksekusi yang tinggi, sehingga eksekusinya harus dipertahankan. Properti dalam kuadran ini meliputi hal-hal 3, 4, 5, 6, 13, 15, 16, 17, 19, 21, dan 28. Kuadran III (Moo Need) menunjukkan properti yang memiliki tingkat signifikansi dan pelaksanaan yang rendah, sehingga peningkatannya tidak menjadi kebutuhan. Properti dalam kuadran ini meliputi hal-hal 1, 2, 9, 10, 11, 12, 14, dan 18. Kuadran IV (Over the top) menunjukkan properti dengan signifikansi rendah namun pelaksanaan tinggi. Dalam kajian ini, tidak ada properti yang termasuk dalam Kuadran IV di PT Pos Indonesia (Persero) KCU Batam.

C. Analisis Gap

Ini adalah perbedaan antara tingkat kepuasan klien dan tingkat pentingnya klien yang diperoleh dari nilai rata-rata masing-masing variabel. Hasil dari perhitungan analisis kesenjangan ditampilkan di bawah ini.

Tabel 4. Tabel Tingkat Kesesuaian

Variabel	Kepuasan	Kepentingan	Gap
7	4.15	4.09	0.06
8	4.14	4.06	0.08
20	4.14	4.07	0.07
29	4.16	4.06	0.10
30	4.18	4.02	0.16

2,32%

Ini menunjukkan bahwa pemenuhan klien yang diperiksa di kuadran I berada di atas tingkat pentingnya. Sementara itu, perkiraan skor celah dapat dilihat dari perbandingan antara pemenuhan klien dan tingkat sentralitas di PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam. Semakin besar skor celah, semakin tinggi kebutuhan variabel atau tingkat tersebut untuk peningkatan.

D. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Daftar Pemenuhan Pelanggan *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan serta untuk mengidentifikasi aspek yang memerlukan perbaikan karena metode ini efisien, sederhana, dan memiliki sensitivitas serta keandalan yang baik [12].

Tabel 5. Hasil Hitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	WF (%)	Rata-rata Tingkat Kepuasan	WS
Penataan interior dan eksterior PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam terlihat menarik	3.78	3.08%	3.87	12.08
Area parkir motor dan mobil di PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam tersedia dengan luas dan tertata.	3.90	3.18%	3.93	12.45
Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan bangunan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam terjaga dengan baik.	4.24	3.45%	4.26	14.63
Kantor-kantor yang dapat diakses di PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam dapat diterima.	4.14	3.37%	4.16	13.95
Penampilan pegawai PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam rapi dan menarik.	4.19	3.41%	4.19	14.15
Tersedianya loket pelayanan yang memadai untuk melayani pelanggan.	4.14	3.37%	4.19	14.15
Karyawan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam melayani pelanggan dengan ramah.	4.09	3.33%	4.15	13.89
Karyawan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam memiliki keterampilan dan kecakapan dalam melayani pelanggan.	4.06	3.31%	4.14	13.82
Karyawan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam menyediakan berbagai jenis layanan pengiriman sesuai dengan yang dijanjikan.	3.96	3.23%	3.96	12.64
Karyawan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam selalu siap membantu pelanggan apabila dibutuhkan.	4.04	3.29%	4.05	13.22

Paket atau surat tiba sesuai dengan estimasi waktu yang dijanjikan.	3.88	3.16%	3.95	12.58
Proses transaksi, termasuk pelacakan dan konfirmasi pengiriman, berjalan lancar tanpa kesalahan data.	4.00	3.26%	4.02	13.03
Karyawan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam cepat dan tepat dalam proses administrasi pelayanan.	4.10	3.34%	4.15	13.89
PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam responsif dalam menangani keluhan, tanggapan, dan rekomendasi klien.	4.08	3.32%	4.10	13.55
Para pekerjanya berbakat dalam memenuhi kebutuhan klien.	4.20	3.42%	4.24	14.49
Petugas loket sigap melayani transaksi pengiriman maupun transaksi keuangan serta memberikan informasi yang jelas.	4.16	3.39%	4.21	14.29
Kurir PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam menjemput paket pelanggan sesuai jadwal yang telah ditentukan.	4.19	3.41%	4.24	14.49
Kurir PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam mengirim paket pelanggan sesuai dengan jadwal pengiriman.	3.99	3.25%	4.01	12.96
Pekerja PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam melayani klien sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan.	4.15	3.38%	4.15	13.89
Perwakilan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam mampu berkomunikasi dengan baik dengan klien.	4.07	3.32%	4.14	13.82
Perwakilan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam ramah dan mengundang para klien.	4.16	3.39%	4.16	13.95
Pekerja PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam memiliki informasi penting terkait bidang pekerjaan mereka.	4.20	3.42%	4.21	14.29
Petugas mampu menjelaskan perbedaan jenis layanan (Pos Reguler, Pos Same Day, Pos Nextday, Pos Kargo) secara detail dan akurat.	4.21	3.43%	4.21	14.29
Proses pembayaran, pencatatan data, dan pengiriman paket dilakukan dengan aman.	4.18	3.41%	4.24	14.49
Informasi mengenai jam buka dan jam tutup layanan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam disampaikan dengan jelas kepada pelanggan.	4.13	3.36%	4.17	14.02
Pekerja PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam terus menyambut klien dengan senyum dan sambutan yang mengundang pelanggan.	4.17	3.40%	4.20	14.22
Pekerja PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam memberikan manfaat yang sama tanpa mengakui status sosial klien.	4.13	3.36%	4.21	14.29
Perwakilan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam menyumbangkan pertimbangan orang kepada klien.	4.12	3.36%	4.18	14.09
Perwakilan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam mampu mendapatkannya dengan keinginan dan keluhan klien.	4.06	3.31%	4.16	13.95
Pekerja PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam berdedikasi untuk memberikan	4.02	3.28%	4.18	14.09

manfaat kepada klien.	
Total	413.68
WF = <i>Weighting Factor</i>	
WS = <i>Weight Score</i>	

$$\begin{aligned}\text{Indeks Kepuasan Pelanggan} &= (\text{Total WS : skala maksimum}) \times 100\% \\ &= (413.68 : 5) \times 100\% \\ &= 82.73 \%\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT Pos Indonesia Persero KCU Batam sebesar 82,73%, yang termasuk dalam kategori sangat puas, sehingga masih terdapat peluang peningkatan menuju kategori sangat puas.

4. Kesimpulan

Pada hasil penelitian yang telah dilakukan Peneliti pada PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

- Analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh atribut pada **Kuadran I** memiliki nilai gap positif, yaitu item 7 (0,06), 8 (0,08), 20 (0,07), 29 (0,10), dan 30 (0,16) dengan persentase gap sebesar 2,32%.
- Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), terdapat 5 dari 30 atribut yang diprioritaskan untuk perbaikan, yaitu atribut 7, 8, 20, 29, dan 30.
- Perhitungan yang dilakukan dari File Pemenuhan Klien (CSI) menunjukkan tingkat pemenuhan klien sebesar 82,73%, yang masuk dalam kategori sangat terpenuhi dengan pelaksanaan PT. Pos Indonesia Persero KCU Batam.
- Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar PT Pos Indonesia Persero KCU Batam melakukan pemantauan dan evaluasi berkelanjutan terhadap upaya perbaikan pelayanan serta mempertahankan atribut yang telah memuaskan pelanggan. Dalam pengembangan, penelitian di masa depan diharapkan mencakup faktor-faktor lain dan memperluas subjek penelitian agar mendapatkan hasil yang lebih komprehensif.

Daftar Pustaka

- [1] Fitdah. (2020). Pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan metode customer satisfaction index. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 14(1), 22–30.
- [2] Santoso, B. (2021). *Importance performance analysis sebagai alat evaluasi kepuasan pelanggan*. Mitra Wacana Media.
- [3] Darmayanti, S. (2025). Analisis kepuasan institusi pendidikan kesehatan terhadap kualitas pelayanan praktik menggunakan service quality (SQ), customer satisfaction index (CSI), dan importance performance analysis (IPA). *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 8(1), 10–20.
- [4] Zamilly. (2024). Analysis of service quality on user satisfaction using e-servqual, IPA, and CSI methods. *International Journal of Service Management*, 11(2), 101–111
- [5] Huma. (2024). Service quality sebagai faktor penilaian kepuasan pelanggan dalam pelayanan jasa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(2), 45–54.
- [6] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- [7] Putri, A. L. (2024). Analisis kepuasan pelanggan berbasis service quality dan customer satisfaction index. *Jurnal Manajemen Industri*, 6(1), 15–25.
- [8] Suparto. (2024). Validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Jurnal Statistika Terapan*, 4(1), 1–10.
- [9] Saftari, M. (2022). Uji reliabilitas instrumen penelitian menggunakan Cronbach's alpha. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 5(2), 55–62.
- [10] Nasution, A. R. (2024). Analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode importance performance analysis. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(2), 45–54.
- [11] Indrajaya, D. (2020). Analisis importance performance analysis dalam pengukuran kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen*, 7(1), 30–38.
- [12] Sampurno, H. R. (2020). Pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan customer satisfaction index (CSI). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 14(1), 22–30.