JURNAL OPTIMALISASI
Teknik Industri
Journal homepage : http://jurnal.utu.ac.id/joptimalisasi
E - ISSN - 2502 - 0501
P - ISSN - 2477 - 5479

Kualitas Pelayanan Kantor Pos Indonesia Meulaboh Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Rahayu Pratiwi[1], Kasmawati[2*], Fajar Okta Widarta[3], Nissa Prasanti[4], Abdiel Khaleil Akmal[5]

[1,2,4,5]*Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Teuku Umar*
[3]*Jurusan Biosains Hewan, Fakultas Pertanian, Universitas Teuku Umar*
Jl. Alue Peunyareng, Meureubo, Aceh Barat 23615, Indonesia

*Corresponding author: kasmawati@utu.ac.id

ARTICLE INFO

Received: 14-09-2026
Revision: 28-10-2026
Accepted: 30-10-2026

Keywords:
CSI
Customer Satisfaction
IPA
Service Quality

ABSTRACT

Service quality is a key factor in improving customer satisfaction and keeping service companies competitive, especially in the goods delivery sector. The Meulaboh branch of Pos Indonesia offers goods and document delivery services. It can provide fast, accurate, and secure service that meets customer expectations. However, some issues remain, such as delivery delays, delivery mistakes, and poor handling of complaints. This study aims to measure customer satisfaction levels and identify which service aspects need improvement regarding the goods delivery services at the Meulaboh branch of Pos Indonesia. A descriptive quantitative method was used, applying the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance-Performance Analysis (IPA). The research tool was based on the five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. It was then tested for validity and reliability using IBM SPSS Statistics 27. The CSI analysis showed a score of 71%, placing it in the "satisfied" category. This means that customers are generally satisfied with the service quality from the Meulaboh branch of Pos Indonesia. The IPA results highlight the top-priority areas for improvement, which include employee responsiveness to customer complaints, providing compensation guarantees for delivery errors or for damaged or lost items, and ensuring consistent service for all customers without discrimination.

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan maupun instansi kerena mempengaruhi kepuasan dari konsumen atau masyarakat, kepuasan akan muncul jika kualitas pelayanan yang diberikan dilakukan secara baik [1]. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan positif atau kesenangan yang dirasakan oleh pelanggan sebagai hasil dari evaluasi mereka terhadap produk atau layanan yang telah diberikan [2], [3].

PT Pos Indonesia (Persero) atau lebih dikenal dengan Kantor Pos adalah salah satu badan usaha yang bergerak di bidang jasa khususnya pengiriman surat menyurat. Kantor Pos merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang layanan pengiriman barang dan uang. Kantor pos juga melayani berbagai transaksi seperti pembayaran BPJS, Listrik, top-up e-wallet, keuangan, dan ritel. Kantor Pos merupakan perusahaan yang sudah lama beroperasi di Indonesia dan lebih dulu dikenal oleh masyarakat Indonesia dibandingkan dengan perusahaan jasa pengiriman lainnya.

Kantor Pos Indonesia Meulaboh merupakan salah satu cabang Pos Indonesia yang menjangkau hingga tingkat kecamatan. Kantor Pos Indonesia Meulaboh memiliki peran penting dalam kegiatan pengiriman barang masyarakat Meulaboh. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui terdapat 18.241 pelanggan/orang yang memanfaatkan jasa

Kantor Pos Indonesia Meulaboh pada bulan Januari hingga Juni 2025. Kantor Pos Indonesia Meulaboh diharapkan mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan. Namun, berdasarkan hasil wawancara langsung kepada sejumlah pelanggan. Diketahui terdapat beberapa permasalahan utama dalam pelayanan Kantor Pos Indonesia Meulaboh, yaitu pengiriman barang yang salah alamat, sikap petugas yang kurang ramah, dan keterlambatan pengiriman barang.

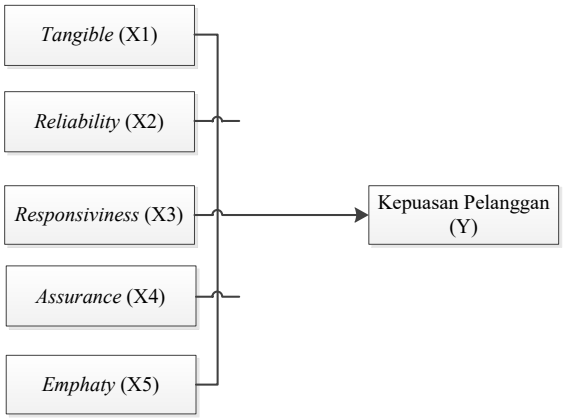
Mutu pelayanan dapat dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). CSI merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pengguna yang senang dalam suatu survei kepuasan pengguna [4], [5]. IPA merupakan suatu metode analisis yang digunakan untuk mengukur dan membandingkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) suatu atribut atau faktor dalam rangka mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki atau dipertahankan [6]. IPA digunakan untuk membantu mengindentifikasi atribut layanan yang dianggap penting oleh pelanggan namun memiliki kinerja rendah, sehingga dapat ditentukan prioritas perbaikan [7].

Beberapa penelitian terdahulu yang tentang Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian [8] dengan Judul Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Udayana. Hasil penenelitian melaporkan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap kualitas layanan di perpustakaan Universitas Udayana kerena mendapatkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 78,66% yang di nyatakan puas dan *Importance Performance Analysis* (IPA) hasilnya atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki berada pada kuadran 1 yaitu ketepatan pencarian dan tata letak buku, kelengkapan ragam koleksi buku, dan peralatan pendukung belajar (stop kontak, meja, kursi, rak, dan sebagainya). Selanjurnya, penelitian [9], hasil penelitian menunjukkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah 92,20%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelanggan sangat puas atas kinerja pelayanan di perusahaan jasa *maintenance* mesin ATM. Didapatkan sebanyak 9 atribut pelayanan yang harus diperbaiki dari 25 atribut pelayanan yang ada. Atribut yang menjadi usulan perbaikan adalah atribut yang berada pada kuadran I dalam Importance Performance Analysis (IPA) yaitu: berhubungan dengan lambatnya permasalahan dalam melakukan perawatan mesin ATM. Penelitian lainnya oleh [10], hasil penelitian *Customer Satisfaction Index* menunjukkan index kepuasan menyeluruh sebesar 71,30% yang berarti puas. Hasil diagram IPA yang menjadi penilaian peningkatan kualitas layanan terdapat 5 atribut pada Kuadran I yang harus dilakukan peningkatan kualitasnya yaitu Perpustakaan menyediakan peralatan yang sesuai.

Berdasarkan latar belakang diatas, tujuan penelitian ini yaitu mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Kantor Pos Meulaboh dengan menggunakan *Customer Satification Index* (CSI), mengetahui tingkat kepuasan pelayanan di Kantor Pos Indonesia Meulaboh, terutama bagaimana pelanggan menilai kepentingan dan performa atribut pelayanan berdasarkan metode *Important Performance Analysis* (IPA), dan mengidentifikasi atribut atau aspek pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan berdasarkan hasil analisis *Important Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satification Index* (CSI).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan tujuan untuk menganalisis kualitas Pelayanan Kantor Pos Indonesia Meulaboh Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan terhadap pelayanan yang diberikan, sedangkan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui kesesuaian antara tingkat kepentingan pelanggan dan kinerja. Penelitian ini berfokus pada pengiriman barang di Kantor Pos Indonesia Meulaboh, di mana data dikumpulkan secara langsung dari responden melalui kuesioner yang disusun berdasarkan 5 dimensi *Servqual* yaitu: (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy).* Berikut gambar 1 dibawah ini merupakan Kerangka Konseptual.

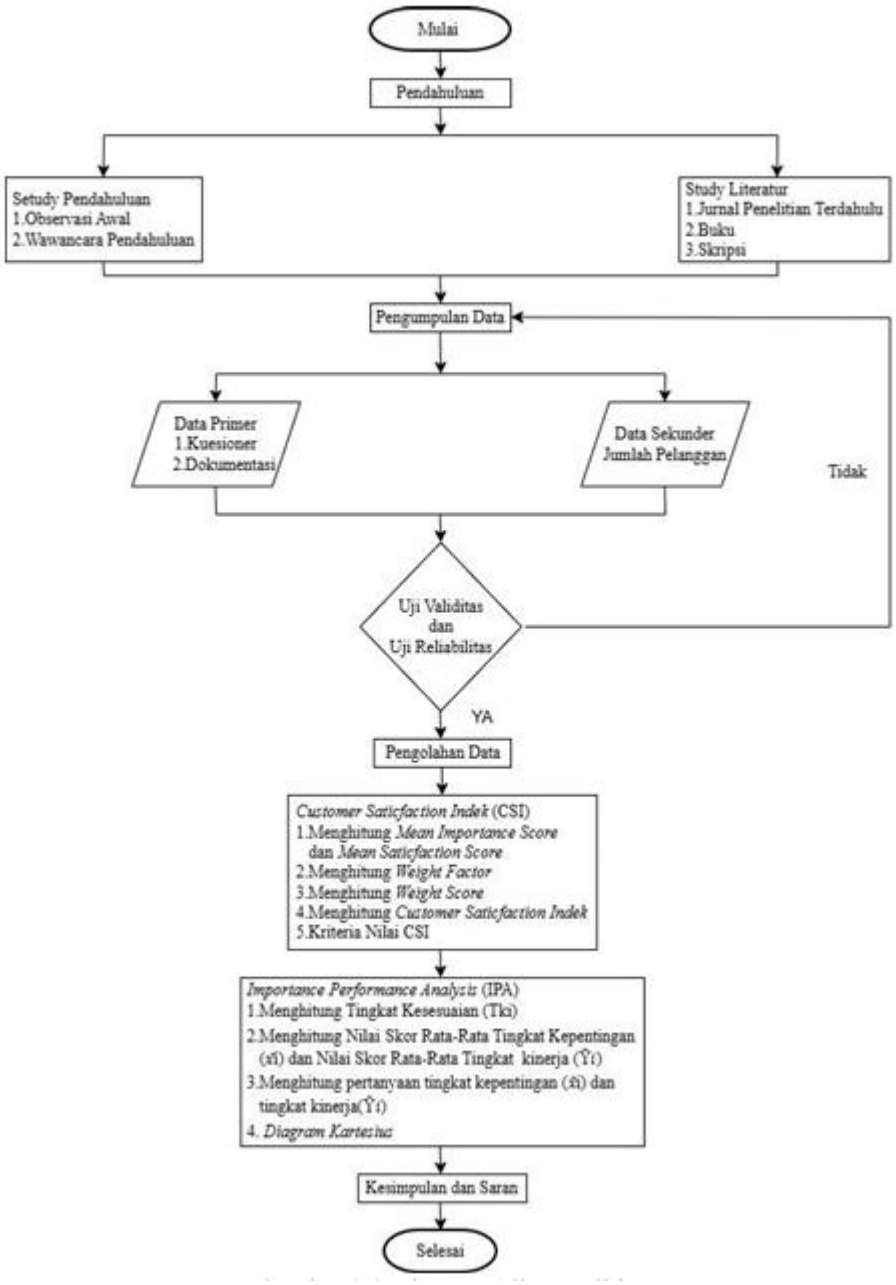


Gambar 1 Kerangka Konseptual

Sumber data adalah subjek dari mana data di peroleh. Data primer (*primary data*) adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab tujuan atau pertanyaan penelitian.Pengumpulan data dilakukan secara langsung melalui observasi, wawancara, survey, dan penyebaran kuesioner kepada responden [11], [12], [13]. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan studi pendahuluan memberikan kuesioner penelitian kepada pengguna pelayanan Kantor Pos Meulaboh . Data sekunder (*secondary data*) adalah data yang telah tersedia dan sebelumnya dikumpulkan, dicatat, atau dipublikasikan oleh pihak lain. Data sekunder dapat diperoleh melalui artikel jurnal ilmiah, buku, laporan penelitian, dokumen resmi, laporan instansi, serta publikasi statistik yang relevan dengan topik penelitian[11], [12], [14]. Data sekunder yang digunakan pada penelitian ini adalah data jumlah pelanggan yang menggunakan Kantor Pos Indonesia Meulaboh selama 6 bulan dari bulan januari sampai juni 2025 yang diberikan oleh Manajer Kantor Pos Indonesia Meulaboh langsung ke peneliti.

Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan jasa pengiriman barang di kantor pos indonesia meulaboh selama periode januari–juni 2025 sebanyak 18.241 pelanggan. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan (error) 5%, sehingga diperoleh sebanyak 391 responden.

$$n = \frac{18.241}{1 + 18.241(0{,}05)^2} = \frac{18.241}{1 + 45{,}6025} = \frac{18.241}{46{,}6025} = 391{,}3$$



Gambar 2. Diagram alir penelitian

Teknik Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu melalui observasi, penyebaran kuesioner, dan studi dokumentasi [15]. Kuesioner penelitian menggunakan skala likert, yaitu sangat setuju (5), setuju (4), netral (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1), penyusunan dan evaluasi skala pengukuran perlu memperhatikan kesesuaian indikator dengan konstruk yang diukur serta kualitas instrumennya [16]. Uji validitas kuisioner, uji reabilitas kuisioner, menentukan atribut-atribut jasa berdasarkan seberapa baik atribut tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner, uji validitas dikatakan sah jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, dan uji reliabilitas alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk, suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban sesorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu [16], [17]. Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan Program IBM SPSS Statistics 27 [18].

Selanjutnya pengolahan data dalam metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) melibatkan beberapa langkah yang dapat membantu dalam melihat kepuasan pelanggan, yang pertama menghitung *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS), Menghitung *Weight Factor* (WF), Menghitung *Weight Score* (WS), dan menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI). Selanjutnya, pengolahan data menggunakan Importance Performance Analysis dengan beberapa tahapan yaitu Menghitung Tingkat kesesuaian Tki, Menghitung nilai skor rata-rata Xi dan Yi, Menghitung rata-rata pertanyaan untuk menentukan batas, dan Diagram Kertesius [19], [20].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan pada kantor pos indonesia meulaboh, dapat dijelaskan bahwa Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelayanan memiliki nilai *r hitung* lebih besar dari *r tabel* (0,098), sehingga seluruh indikator dinyatakan valid dan layak untuk digunakan dalam pengukuran variabel penelitian. Uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,973 untuk kualitas pelayanan dan 0,971 untuk kepuasan pelayanan, yang keduanya berada di atas batas minimum 0,60, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

3.2 Perhitungan Data Customer Satisfaction Index (CSI)

a. Menghitung *Mean Importance Score (MIS) dan mean satisficstion score (mss).* MIS merupakan total penjumlahan dari skor pertanyak kualitas pelayanan perindikator X1 dibagi jumlah total responden dan begitu juga perhitungan selanjutnya dan MSS merupakan total penjumlahan dari skor pertanyak kepuasan pelayanan perindikator Y1 dibagi jumlah total responden dan begitu juga perhitungan selanjutnya.

b. Menghitung *Weight Factor* (WF). Dimana hasil MIS tingkat pelayanan dibagi dengan total MIS pelayanan lalu dikalikan dengan 100 %

c. Menghitung *Weight Score (WS)*

d. Menghitung Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu dimana untuk nilai CSI didapat dari total WS tingkat Pelayanan dibagi dengan skala maksimum dan di kali 100%. Tabel 1 dibawah ini merupakan hasil perhitungan Data *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Tabel 1. Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index*

Pertanyaan	Skor Total	MIS	Pertanyaan	Skor Total	MSS	(WF)	(WS)
X1	1.348	3,45	Y1	1.376	3,52	4.84	17.02
X2	1.388	3,55	Y2	1.321	3,38	4.98	16.82
X3	1.386	3,54	Y3	1.381	3,53	4.97	17.56
X4	1.373	3,51	Y4	1.387	3,55	4.93	17.47
X5	1.368	3,50	Y5	1.392	3,56	4.91	17.47
X6	1.378	3,52	Y6	1.388	3,55	4.94	17.55
X7	1.397	3,57	Y7	1.392	3,56	5.01	17.84
X8	1.400	3,58	Y8	1.398	3,58	5.02	17.96
X9	1.379	3,53	Y9	1.439	3,68	4.95	18.21
X10	1.405	3,59	Y10	1.394	3,57	5.04	17.97
X11	1.421	3,63	Y11	1.438	3,68	5.10	18.75
X12	1.406	3,60	Y12	1.359	3,48	5.04	17.53
X13	1.416	3,62	Y13	1.394	3,57	5.08	18.11
X14	1.381	3,53	Y14	1.397	3,57	4.95	17.70
X15	1.420	3,63	Y15	1.377	3,52	5.09	17.94
X16	1.391	3,56	Y16	1.418	3,63	4.99	18.10
X17	1.379	3,53	Y17	1.415	3,62	4.95	17.90
X18	1.409	3,60	Y18	1.407	3,60	5.05	18.19

X19	1.410	3,61	Y19	1.420	3,63	5.06	18.37
X20	1.421	3,63	Y20	1.415	3,62	5.10	18.45
Jumlah		**71,29**	**Jumlah**		**71,38**	**100**	**356.92**
CSI			**356.92 : 5 x 100% = 71 %**				

Berdasarkan dari hasil perhitungan yang telah dilakukan menggunakan CSI pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan pihak Kantor Pos Indonesia Meulaboh sebesar 71% pada rentang skala 66-80 % sehingga dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan disana secara umum berada pada kategori puas yang berarti baik. Tabel 2 dibawah ini merupakan kriteria nilai CSI.

Tabel 2. Kriteria Nilai CSI

No	Nila CSI (%)	Keterangan CSI
1	0-34	Tidak Puas
2	35-50	Kurang Puas
3	51-65	Cukup Puas
4	66-80	Puas
5	80-100	Sangat Puas

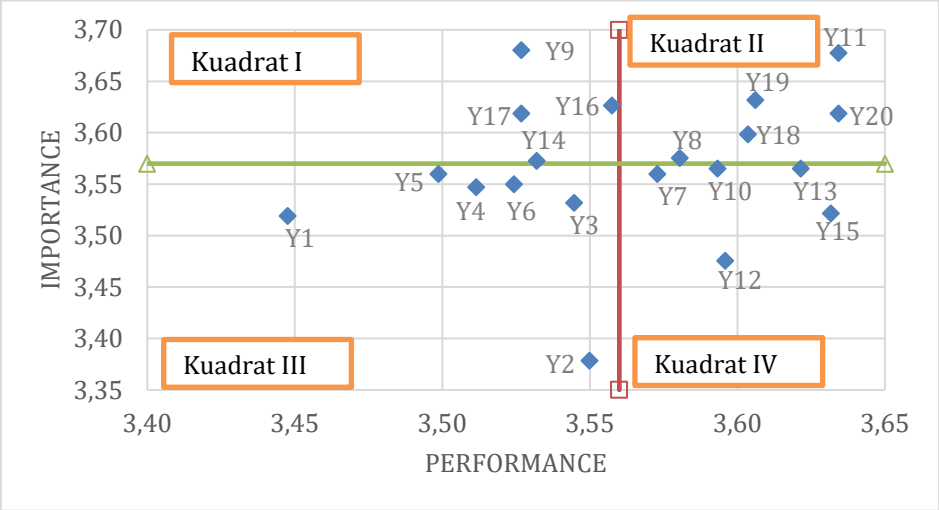
3.3 Importance Performance Analysis (IPA)

1) Menghitung tingkat kesesuaian pertanyaan pertama.
2) Menghitung nilai skor rata-rata tingkat kepentingan atau sumbu horizontal ($\overline{X}$) dan skor rata-rata tingkat kinerja atau sumbu vertikal ($\overline{Y}$).
3) Meghitung pertanyaan tingkat kepentingan ($\bar{X}$i) dan tingkat kinerja ($\bar{Y}i$), untuk menentukan batas diagram kartesius.

Tabel 3. Nilai Tingkat Kesesuaian dengan Metode IPA

No	Total X	Rata-rata X	Total Y	Rata-rata Y	Tki %	*Hold and Action*
1	1.348	3,45	1.376	3,52	97,97	A
2	1.388	3,55	1.321	3,38	105,07	H
3	1.386	3,54	1.381	3,53	100,36	H
4	1.373	3,51	1.387	3,55	98,99	A
5	1.368	3,50	1.392	3,56	98,28	A
6	1.378	3,52	1.388	3,55	99,28	A
7	1.397	3,57	1.392	3,56	100,36	H
8	1.400	3,58	1.398	3,58	100,14	H
9	1.379	3,53	1.439	3,68	95,83	A
10	1.405	3,59	1.394	3,57	100,79	H
11	1.421	3,63	1.438	3,68	98,82	A
12	1.406	3,60	1.359	3,48	103,46	H
13	1.416	3,62	1.394	3,57	101,58	H
14	1.381	3,53	1.397	3,57	98,85	A
15	1.420	3,63	1.377	3,52	103,12	H
16	1.391	3,56	1.418	3,63	98,10	A
17	1.379	3,53	1.415	3,62	97,46	A
18	1.409	3,60	1.407	3,60	100,14	H
19	1.410	3,61	1.420	3,63	99,30	A
20	1.421	3,63	1.415	3,62	100,42	H
Rata rata		**3,56**		**3,57**	**99,92**	

Berdasarkan Tabel 3 diataa, dapat dilihat nilai rata-rata kesesuaian berada pada rentang nilai rata-rata 99,92. Nilai skor pengambilan keputusan, diambil dari rata-rata tingkat kesesuaian tersebut dan akan dibandingkan dengan tingkat kesesuaian, apabila nilai tingkat kesesuaian lebih kecil dari nilai skor pengambilan keputusan maka atribut perlu diadakan perbaikan (Action) dan bila tingkat kesesuaian lebih besar dari skor pengambilan keputusan maka atribut tersebut perlu dipertahankan (Hold). Berikut gambar 2 dibawah ini merupakan diagram kartesius IPA.



Gambar 2. Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan dari Gambar 2 di atas diketahui atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran I (Perlu ditingkatkan) pada diagram kartesius, pada pertanyaan Y9 Saya merasa puas dengan karyawan menanggapi keluhan pelanggan dengan baik, Y14 Saya merasa puas dengan kantor pos memberikan jaminan ganti rugi apabila terjadi kesalahan pengiriman, Y16 Saya merasa puas dengan kantor pos memberikan jaminan ganti rugi apabila barang/paket mengalamin kerusakan/hilang, Y17 Saya merasa puas dengan karyawan memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh pelanggan tanpa membeda-bedakan, untuk atribut yang termasuk kuadran II (Dipertahankan), pada pertanyaan Y8 Saya merasa puas dengan paket atau barang kiriman diantar tepat waktu, Y11 Saya merasa puas dengan pelanggan menerima pemberitahuan ketika barang sudah tiba di lokasi tujuan, Y18 Saya merasa puas dengan karyawan bersikap sabar dalam memberikan pelayanan, Y19 Saya merasa puas dengan karyawan berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan, Y20 Saya merasa puas dengan karyawan selalu mengutamakan kepentingan pelanggan, untuk atribut yang termasuk kuadran III (Tidak wajib prioritas), pada pertanyaan Y1 Saya merasa puas dengan lokasi kantor pos berada di tempat yang strategis dan mudah dijangkau, Y2 Saya merasa puas dengan ruang tunggu kantor pos nyaman dan tertata dengan baik, Y3 Saya merasa puas dengan lahan parkir yang tersedia cukup luas dan memadai bagi pelanggan, Saya merasa puas dengan kantor menyediakan sarana untuk menyampaikan kritik dan saran, Y5 Saya merasa puas dengan karyawan mampu memberikan penjelasan yang jelas kepada pelanggan, Y6 Saya merasa puas dengan keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan tepat, untuk atribut yang termasuk kuadran IV (Memuaskan tetapi tidak penting), pada pertanyaan Y7 Saya merasa puas dengan karyawan bekerja sesuai dengan jam operasional yang ditetapkan, Y10 Saya merasa puas dengan karyawan mampu memberikan solusi atas masalah pelanggan, Y12 Saya merasa puas dengan karyawan memberikan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh, Y13 Saya merasa puas dengan kantor pos bertanggung jawab jika terjadi kehilangan barang/paket, Y15 Saya merasa puas dengan kantor pos bertanggung jawab jika barang mengalami kerusakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan metode Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 71% dan termasuk dalam kategori puas. Hasil ini selaras dengan penelitian [8] pada Kantor Pos Padang yang memperoleh nilai CSI sebesar 79,55% dan menunjukkan bahwa secara umum pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun, hasil Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan masih terdapat beberapa atribut pelayanan yang perlu menjadi prioritas perbaikan, seperti ketepatan waktu pengiriman, kelancaran pelayanan, keramahan, dan kesabaran petugas. Temuan tersebut juga sejalan dengan [9] pada PT Pos Indonesia KC Baturaja yang memperoleh nilai CSI sebesar 79% dengan kategori puas, tetapi masih menemukan beberapa atribut yang perlu diperbaiki, terutama ketepatan waktu pengiriman, kecepatan pengiriman, prosedur pelayanan, dan penyelesaian pengaduan. Dengan demikian, meskipun tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan berada pada kategori puas, masih terdapat atribut pelayanan tertentu yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya belum optimal. Selanjutnya, hasil penelitian ini juga sejalan dengan [10] pada layanan Pos Aja PT Pos Indonesia yang memperoleh nilai CSI sebesar 77,01%. Hasil IPA menunjukkan adanya atribut yang perlu ditingkatkan dan atribut yang perlu dipertahankan. Hal tersebut memperkuat temuan penelitian ini bahwa peningkatan kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh nilai kepuasan secara keseluruhan, tetapi juga memerlukan identifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan.

4. KESIMPULAN

Hasil pengukuran menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 71%, yang termasuk dalam kategori puas. Sementara itu, hasil analisis IPA mengidentifikasi empat atribut pada Kuadran I yang menjadi prioritas utama perbaikan, yaitu kemampuan karyawan dalam menanggapi keluhan pelanggan, jaminan ganti rugi atas kesalahan pengiriman, pemberian kompensasi atas barang atau paket yang rusak maupun hilang, serta pemberian pelayanan yang adil kepada

seluruh pelanggan tanpa diskriminasi. Atribut pada Kuadran II, seperti ketepatan waktu pengiriman, pemberitahuan ketika barang tiba di lokasi tujuan, kesabaran karyawan, komunikasi yang baik, dan orientasi pelayanan kepada pelanggan, perlu dipertahankan karena kinerjanya telah sesuai dengan tingkat kepentingan pelanggan. Adapun atribut pada Kuadran III memiliki prioritas perbaikan relatif rendah, sedangkan atribut pada Kuadran IV menunjukkan kinerja yang relatif baik meskipun tingkat kepentingannya rendah. Dengan demikian, meskipun pelanggan secara umum telah merasa puas, Kantor Pos Indonesia Meulaboh perlu memprioritaskan peningkatan responsivitas terhadap keluhan, kejelasan mekanisme ganti rugi dan kompensasi, serta konsistensi pelayanan yang adil untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

REFERENCES

[1] Gunawan, A., & Arifin, S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Bretonia. *Jurnal Riset Manajemen, 2*(4), 270–282

[2] Sariatin, S., & Ekawati, C. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis, 5*(4), 1258–1261.

[3] Kasmawati, Akmal, A.K., Sofiyanurriyanti, Ridho, A,. & Juliwardi, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Structural Equation Modeling Partial Least Square pada PT.XYZ. *Jurnal Optimalisasi.* 8 (1), 87-95.

[4] Rastryana, U., Masahere, U., & Rusmayanti, S. (2022). Analisis IPA dan CSI terhadap kepuasan pelanggan market place pada pelayanan J&T Express Indonesia. *Tirtayasa Ekonomika, 17*(1), 141–153

[5] Rahmatika, S. dan P. N. Madiawati. (2020). *The Effect of E-Service Quality and Promotion on Customer Loyalty through Customer Satisfaction as Intervening Variables of PLN Mobile. E-Proceeding of Management* 7(1): 1289-1303.

[6] Jumariyah, S. N., Nuzulia, K., & Novi, M. (2021). Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Rawat Inap untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain In Customer Value (PGCV), 3(1), 1-15.

[7] Rastryana, U., Masahere, U., & Rusmayanti, S. (2022**).** Analisis IPA dan CSI terhadap kepuasan pelanggan market place pada pelayanan J&T Express Indonesia. *Tirtayasa Ekonomika, 17*(1), 141–153.s

[8] Rifandi, A. R., Suriadi, I. G. A. K., & Dewi, D. A. S. (2024). Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Universitas Udayana Dengan Metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) Dan IPA (Importance Performace Analysis). *Jurnal Pendidikan Sains dan Teknologi Terapan| E-ISSN: 3031-7983*, *1*(3), 228-236.

[9] Kartika, H., Ranova, M. H., & Bakti, C. S. (2022). Survei Kepuasan Pelanggan Untuk Peningkatan Kualitas Jasa Perawatan Mesin ATM Dengan Metode CSI dan IPA. *Industri Inovatif: Jurnal Teknik Industri*, 12(2), 117-126.

[10] Utami, E., & Saputra, N. T. (2021). Pemetaan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Di Kantor Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Sarolangun. *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*, 4, 1178-1189.

[11] Siregar, Y. S., Darwis, M., Baroroh, R., & Andriyani, W. (2022). Peningkatan Minat Belajar Peserta Didik dengan Menggunakan Media Pembelajaran yang Menarik pada Masa Pandemi Covid 19 di SD Swasta HKBP 1 Padang Sidempuan. Jurnal Ilmiah Kampus Mengajar, 69-75.

[12] Last, S. (2026). *Research terminology and methodologies. In Technical writing essentials* (2nd ed.). BCcampus.

[13] Saunders, M. N. K., Lewis, P., & Thornhill, A. (2023). Research methods for business students (9th ed.). Pearson

[14] University of Portsmouth. (2026), August 4). Primary vs secondary research.

[15] Saunders, M. N. K., Lewis, P., & Thornhill, A. (2023). Research methods for business students (9th ed.). Pearson.

[16] DeVellis, R. F., & Thorpe, C. T. (2021). Scale development: Theory and applications (5th ed.). SAGE Publications

[17] Field, A. (2024). Discovering statistics using IBM SPSS Statistics (6th ed.). SAGE Publications.

[18] Pallant, J. (2020). SPSS survival manual: *A step by step guide to data analysis using* IBM SPSS (7th ed.). McGraw-Hill Education.

[19] Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. Journal of Marketing, 41(1), 77–79.

[20] Wicaksono, A., & Djakfar, L. (2022). Improving container port terminal services' by applying CSI and QFD. The Open Transportation Journal, 16.