

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Deviena Rizki Ramadhani
Nim : 1510411018
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar- benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KANTOR POS JEMBER MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan subtansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak –pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 26 April 2019
Yang menyatakan,

Deviena Rizki Ramadhani
NIM. 15.1041.1018

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASA KONSUMEN KANTOR POS JEMBER MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)



Oleh :

DEVIENA RIZKI RAMADHANI

NIM. 15.1041.1018

Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Drs.Anwar M.Sc

Dosen Pembimbing Pendamping : Akhmad fahrur rozi SE,MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari :
Tanggal :
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember



Tim Penguji,

Budi Santoso SE,MM
NPK : 10 03 711

Anggota 1,

Anggota 2,

Drs,Anwar M,Sc
NPK 85 03 125

Akhmad Fahrur Rozi, SE,MM
NPK 19900201 1 1703798

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

Dr. Arik Susbiyani. SE, M.Si
NPK 01 09 289

Haris Hermawan SE,MM
NPK 15 03 643

MOTTO

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Asy Syarh : 5)

“Berdoalah kepada ku pastilah aku kabulkan untukmu”

(QS. Al Mukmin :60)

“Waktu bagaikan pedang, jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (potong).

(HR. Muslim)

“Surga itu dibawah telapak kaki ibu”

(HR. Ahmad)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak – banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Untuk kedua orang tuaku tercinta Alm Imam Wahyudi dan Almh Agustin Irianti, serta kakak ku Silviea Yudita Rosani untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan yang tak henti, dan perhatiaannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
2. Seluruh keluarga besar saya terutama eyang uty dan kung, yang selalu memberikan dukungan dalam perjalanan pendidikan saya.
3. Sahabat- sahabatku calon istri sholeha Vivi, Renita, Ningrum, Lia dan Riska yang sudah menjadi keluarga kedua dan tak pernah henti selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2015 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
5. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kantor Pos Jember Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa)".

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca atas skripsi ini.

Semangat, motivasi, dan usaha yang pantang menyerah hanyalah sebuah modal yang dimiliki penulis. Namun terkadang semua itu mengendur dan hendak mati. Tanpa adanya bantuan dan kerjasama dari orang – orang yang mau menerangi. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Dr. Arik Susbiyani. SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Haris Hermawan SE,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Drs.Anwar M.Sc selaku dosen pembimbing I dan Akhmad Fahrur Rozi, SE,MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Budi santoso selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
6. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
7. Pihak Kantor Pos Jember yang telah memberikan ijin dan karyawan yang telah membantu pelaksanaan penelitian.
8. Serta kepada semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas semua bantuan yang diberikan,

semoga Allah SWT memlimpahkan berkah dan rahmat-Nya bagi semua Bapak, Ibu, dan saudara sekalian.

Semoga amal baik yang telah mereka berikan dengan tulus dan ikhlas pada penulis dapat balasan dari Allah SWT. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Jember, 27 April 2019

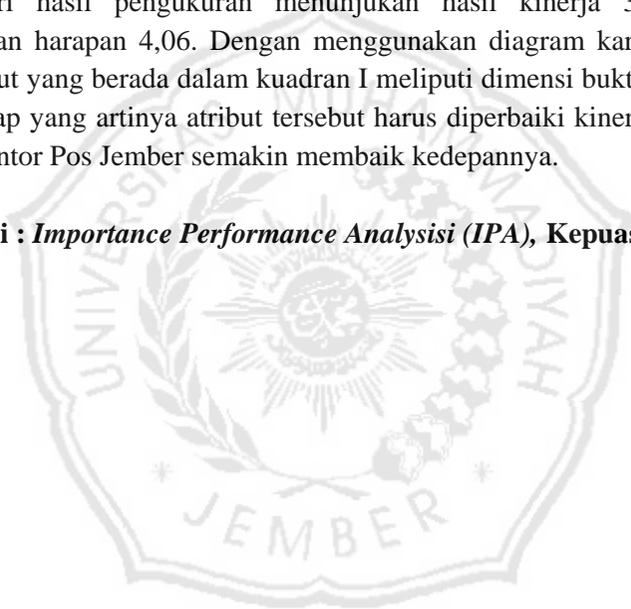
Deviena Rizki Ramadhani



ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kantor Pos Jember Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan pendekatan 5 dimensi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis yang digunakan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas . Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa sebagian konsumen masih belum puas terhadap kualitas pelayanan dari kantor pos jember terlihat dari hasil pengukuran menunjukkan hasil kinerja 3,68 lebih rendah dibandingkan harapan 4,06. Dengan menggunakan diagram kartesius menunjukkan empat atribut yang berada dalam kuadran I meliputi dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap yang artinya atribut tersebut harus diperbaiki kinerjanya agar kualitas layanan Kantor Pos Jember semakin membaik kedepannya.

Kata Kunci : *Importance Performance Analysis* (IPA), Kepuasan Konsumen



ABSTRACT

The title of this research is the analysis of service quality on the satisfaction of the post office customers in Jember using the method importance performance analysis(IPA).The purpose of this study was to analyze the level of customer satisfaction with service quality by using a five dimensional approach. The sample used in this research are 100 respondent, data collection techniques using questionnaires and analysis used include validity and reliability tests. The results of the study show that some consumers are still not satisfied with the the quality of service from the post office in jember it can be seen from the measurement results that the performance results of 3,68are lower than expectations of 4,60. Using the cartesius diagram shows four attributes that are in quadran I include tangible, reliability, responsiveness which means that these attributes must be improved in order to improve the quality of post office services in the future.

Keyword : Importance Performance Analysis (IPA), Customer satisfaction

