

## ABSTRAK

Pengiriman paket merupakan salah satu usaha jasa pengiriman yang banyak diminati. Perkembangan *E-commerce* di Indonesia menjadi salah satu pemicu untuk menggunakan jasa pengiriman paket. Salah satu perusahaan yang menekuni profesi pengiriman paket adalah PT. POS Indonesia. Menurut *Annual Report* Kantorpos 2015, jumlah pengiriman paket menurun dari tahun sebelumnya. Sehingga dengan melihat keadaan tersebut, diperlukan pencarian akar permasalahan yang dihadapi oleh Kantorpos, khususnya pada jasa pengiriman paket pos. kebutuhan dari pelayanan jasa pengiriman perlu diidentifikasi dengan memperhatikan kondisi saat ini dan kondisi ideal. Kantorpos diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pelayanan yang diinginkan pelanggannya.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk memperbaiki kualitas jasa pengiriman paket pos dengan menggunakan model *servqual* dan *Importance Performance Analysis*. Dengan menggunakan metode IPA, akan menilai atribut kebutuhan pelayanan jasa pengiriman Kantorpos. Pada penelitian ini, akan digunakan 19 atribut penelitian yang harus dinilai oleh pelanggan kantorpos terhadap produk paket pos. Selanjutnya akan ditentukan atribut kebutuhan pelayanan yang perlu diprioritaskan, dikembangkan, diperbaiki, maupun harus ditinggalkan. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan dua metode, yaitu *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*. Penelitian ini juga dibantu oleh metode *benchmarking*, dimana metode ini digunakan untuk memperdalam analisis metode *Importance Performance Analysis*. Rekomendasi perbaikan akan dirumuskan berdasarkan metode *Importance Performance Analysis*.

Berdasarkan hasil pengolahan data *importance performance analysis* diperoleh bahwa empat atribut yang perlu ditingkatkan, lima atribut yang perlu dipertahankan, delapan atribut yang tidak perlu mendapatkan perlakuan khusus dan dua atribut yang dapat dikurangi. Rekomendasi perbaikan didasarkan pada analisis setiap atribut pada metode *importance performance analysis*. Adapun rekomendasi yang dapat dirumuskan yaitu mengutamakan permasalahan yang dialami oleh pelanggan ketika menggunakan jasa POS dan penggunaan teknologi modern untuk memanjakan pelanggan Kantorpos cabang Asia Afrika.

Kata Kunci : *Importance Performance Analysis*, *Customer Satisfaction Index*, PT. POS Indonesia