

Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL (*Service Quality*) Dan IPA (*Importance Performance Analysis*) Pada Jasa Kirim (Studi Kasus: PT. Pos Indonesia KCP Cilamaya Wetan)

Suhu Yugi Saputra¹, Fathurohman², Weni Tri Sasmi³

^{1,2,3} Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Buana Perjuangan Karawang
Jl. HS. Ronggo Waluyo, Karawang, 41361, Indonesia
Email: ti20.suhusaputra@mhs.ubpkarawang.ac.id, fathurohman@ubpkarawang.ac.id,
weni.trisasmi@ubpkarawang.ac.id

ABSTRAK

Intensifikasi persaingan ketat di industri jasa ekspedisi mendorong perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan guna mempertahankan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia KCP Cilamaya Wetan menggunakan metode SERVQUAL dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). SERVQUAL mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan pada lima dimensi: bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*Responsiveness*), daya tanggap (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*), sementara IPA memetakan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja layanan. Berdasarkan data dari 78 responden, hasil penelitian menunjukkan gap negatif pada semua dimensi, dengan nilai tertinggi pada keandalan (-1,080). Analisis IPA mengidentifikasi beberapa atribut kritis yang perlu perbaikan segera, seperti kenyamanan ruang pelayanan, kompetensi petugas, keramahan staf, dan penanganan keluhan. Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis, termasuk pelatihan SDM, penyempurnaan SOP, dan peningkatan infrastruktur. Namun, temuan ini terbatas pada layanan paket ekspres di satu lokasi, sehingga diperlukan penelitian lanjutan dengan cakupan lebih luas. Studi mendatang dapat menggunakan Fuzzy-IPA atau analisis komparatif antarcabang untuk pemahaman yang lebih mendalam. Hasil ini menjadi dasar bagi PT. Pos Indonesia dalam merancang strategi peningkatan layanan yang berkelanjutan dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *Importance Performance Analysis*, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, SERVQUAL.

ABSTRACT

Intensifying competition in the courier service industry is driving companies to improve service quality to maintain customer loyalty. This study analyzes customer satisfaction levels at PT. Pos Indonesia KCP Cilamaya Wetan using the SERVQUAL and Importance-Performance Analysis (IPA) methods. SERVQUAL measures the gap between customer expectations and perceptions across five dimensions: tangibles, responsiveness, reliability, assurance, and empathy, while IPA maps improvement priorities based on service importance and performance. Based on data from 78 respondents, the study results show a negative gap across all dimensions, with the highest score being reliability (-1.080). The IPA analysis identified several critical attributes requiring immediate improvement, such as service area comfort, officer competence, staff friendliness, and complaint handling. This study provides strategic recommendations, including human resource training, SOP refinement, and infrastructure improvements. However, these findings are limited to express parcel services in one location, requiring further research with a broader scope. Future studies could utilize Fuzzy-IPA or comparative analysis between branches for a deeper understanding. These results will serve as a foundation for PT Pos Indonesia in designing sustainable service improvement strategies oriented toward customer satisfaction.

Keywords: *Importance Performance Analysis*, customer satisfaction, service quality, SERVQUAL.

Pendahuluan

Perkembangan industri jasa pengiriman barang mengalami pertumbuhan signifikan seiring peningkatan permintaan pelanggan. Kondisi ini mendorong banyak perusahaan baru memasuki pasar untuk bersaing dan mempertahankan eksistensi [1]. Persaingan semakin intensif akibat kehadiran berbagai penyedia jasa dengan tingkat kualitas layanan beragam, diiringi dinamika preferensi pelanggan yang mudah berubah [2]. Pelanggan kini memiliki banyak alternatif pemenuhan kebutuhan, sementara perusahaan menghadapi tantangan kompetitif dalam upaya memperoleh dan mempertahankan pelanggan [3].

Dalam industri jasa, kualitas pelayanan merupakan aspek kritis karena melibatkan interaksi langsung dengan pengguna jasa. Kualitas ini diukur melalui perbandingan antara persepsi aktual pelanggan dengan ekspektasi mereka [4]. Layanan dinilai memuaskan jika sesuai dengan ekspektasi, dan dianggap buruk jika berada di bawah ekspektasi [5]. Oleh karena itu, penyedia jasa perlu mengelola sistem pelayanan secara komprehensif untuk mencapai kepuasan pelanggan [6], [7].

Maraknya platform *marketplace* turut mendorong pertumbuhan kebutuhan jasa ekspedisi. PT. Pos Indonesia merespons fenomena ini melalui layanan penjemputan paket dalam program ORanger, di mana mitra perusahaan bertugas memasarkan produk sekaligus melayani pengambilan paket di wilayah terdekat [8]. Hal ini menjadi peluang sekaligus tantangan dalam meyakinkan pelanggan akan kualitas layanan.

Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) pada ranah distribusi barang dan dokumen, manajemen logistik, serta aktivitas keuangan, PT. Pos Indonesia dituntut buat terus menaikan kualitas pelayanan guna menjaga kepuasan pelanggan [9]. Salah satu unit operasionalnya, Kantor Cabang Pembantu (KCP) Cilamaya Wetan pada Karawang, Jawa Barat, pula menghadapi persaingan ketat akibatnya peningkatan kualitas layanan menjadi kunci menjaga loyalitas pelanggan.

Data jumlah pengguna layanan paket ekspres di KCP Cilamaya Wetan selama enam bulan terakhir menunjukkan fluktuasi signifikan. Salah satu penyebabnya adalah keterbatasan sarana prasarana, terutama saat kunjungan memuncak pada awal dan akhir bulan. Kondisi ruang pelayanan yang sempit dan ketersediaan kursi tunggu yang terbatas mengakibatkan sebagian pelanggan harus mengantri dalam posisi berdiri. Fenomena ini mengindikasikan belum optimalnya penataan sistem antrian.

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam, dilakukan survei awal terhadap 30 pelanggan di PT. Pos Indonesia KCP Cilamaya Wetan. Analisis yang dilakukan mengindikasikan adanya gap antara ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap lima elemen kunci dalam pengukuran layanan, yakni bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*). Adapun nilai gap yang teridentifikasi pada masing-masing dimensi layanan adalah sebagai berikut: bukti fisik sebesar -1,19; keandalan sebesar -1,20; daya tanggap sebesar -1,11; jaminan sebesar -1,14; dan empati sebesar -1,15. Rata-rata gap keseluruhan adalah -1,16. Dimensi keandalan menunjukkan selisih paling besar, yang mengindikasikan bahwa aspek ini sebaiknya menjadi prioritas utama dalam upaya perbaikan layanan.

Penelitian ini memakai metode SERVQUAL (*Service Quality*) buat mengukur kesenjangan antara ekspektasi serta persepsi pelanggan. SERVQUAL mengevaluasi kualitas layanan melalui lima dimensi inti [10], [11]. Temuan serupa dilaporkan pada penelitian Khodijah *et al.* (2023) di PT. ASABRI Cabang Medan, di mana seluruh dimensi layanan menunjukkan nilai gap negatif dengan kesenjangan tertinggi pada dimensi Keandalan (*Reliability*) [12].

Selain itu, penelitian mengaplikasikan metode IPA digunakan untuk memetakan aspek-aspek kualitas layana ke dalam empat kuadran, yaitu: Kuadran I (Prioritas Utama), yang mencakup atribut-atribut penting namun memiliki kinerja rendah; Kuadran II (Pertahankan Prestasi), berisi atribut-atribut penting dengan kinerja yang telah memadai; Kuadran III (Prioritas Rendah), mencakup aspek yang kurang penting namun memiliki kinerja yang cukup; serta Kuadran IV (Berlebihan), yang berisi aspek dengan tidak dianggap sebagai aspek krusial namun menunjukkan capaian kerja yang berlebihan [13], [14]. IPA membantu perusahaan memahami prioritas perbaikan layanan dengan cara yang praktis dan terukur. Metode ini membantu menetapkan prioritas perbaikan secara sistematis..

Penelitian terdahulu oleh Ramadhanti & Marlana (2021) pada Epidem *Coffee Bar*, di mana terdapat paradoks antara gap pelayanan dan tingkat kepuasan, meskipun nilai gap SERVQUAL mencapai -0,40 dan indeks kualitas layanan 0,911 (yang mengindikasikan ketidaksesuaian ekspektasi), tingkat kepuasan pelanggan justru tercatat tinggi (82,9%). Fenomena ini didukung distribusi atribut pada kuadran IPA, di mana mayoritas (68%) berada di Kuadran II sebagai area yang perlu dipertahankan dan Kuadran III sebagai area dengan prioritas pengembangan yang rendah. Hal ini mengisyaratkan bahwa faktor kontekstual seperti karakteristik pelanggan *coffee shop* berperan sebagai variabel moderating dalam hubungan kualitas-pemuasan[15].

Berdasarkan hasil survei dan analisis, gap terbesar berada pada dimensi *Reliability*, menunjukkan pelanggan merasa pelayanan belum cukup andal. Hal ini memperkuat pentingnya peningkatan pada aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan. Temuan ini sejalan dengan studi Khodijah *et al* (2023), yang juga menyoroti gap terbesar pada dimensi yang sama. Lebih lanjut, pemetaan IPA menunjukkan beberapa atribut layanan masuk Kuadran I, artinya atribut tadi penting bagi pelanggan, namun pelaksanaannya belum optimal. Komparasi dengan studi Ramadhanti & Marlena (2021) memperlihatkan tren serupa, meskipun dalam konteks industri berbeda. Ini menandakan perlunya pendekatan berkelanjutan dalam evaluasi kualitas pelayanan. Dengan demikian, integrasi metode SERVQUAL dan IPA memberikan gambaran menyeluruh tentang prioritas perbaikan yang dibutuhkan, sekaligus memperkuat interpretasi hasil melalui perbandingan dengan studi sebelumnya.

Metode Penelitian

Objek Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini berlangsung di PT. Pos Indonesia KCP Cilamaya Wetan yang terletak di Blok B, Jalan Raya Cilamaya B, Kecamatan Cilamaya Wetan, Kabupaten Karawang, Jawa Barat. Fokus penelitian adalah menganalisis tingkat apresiasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima melalui penerapan metode SERVQUAL dan IPA. Dalam penelitian ini, Perbedaan persepsi pelanggan terhadap layanan dibandingkan dengan ekspektasi mereka dianalisis menggunakan model SERVQUAL yang meliputi lima dimensi kualitas layanan. Mengacu pada lima dimensi kualitas layanan, metode IPA digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut prioritas yang membutuhkan intervensi strategis guna meningkatkan kinerja layanan.

Prosedur Penelitian

Setiap tahap dalam prosedur penelitian ini bersifat komplementer dan saling memperkuat secara berkesinambungan. Tahap pertama adalah identifikasi masalah, yaitu mengumpulkan informasi terkait objek penelitian untuk memahami permasalahan yang ada. Selanjutnya adalah perumusan pengujian, yang bertujuan memastikan bahwa instrumen atau alat ukur yang digunakan telah sesuai dan layak untuk mengukur variabel penelitian. Tahap berikutnya adalah analisis dan pengolahan data, di mana data yang terkumpul diolah mengadopsi pendekatan SERVQUAL untuk mengukur kesenjangan antara ekspektasi serta persepsi pelanggan, serta metode IPA buat memetakan aspek layanan yang menjadi prioritas perbaikan [16]. Terakhir, pada tahap kesimpulan dan saran, peneliti merumuskan temuan utama dari hasil analisis serta memberikan rekomendasi yang relevan guna peningkatan kualitas layanan di PT. Pos Indonesia KCP Cilamaya Wetan.

Data dan Informasi Penelitian

Informasi primer diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang dilakukan oleh peneliti melalui observasi lapangan, wawancara, survei, atau metode pengumpulan data langsung lainnya [17], [18]. Sebagai fondasi utama penelitian, data ini bersifat khusus karena dirancang sesuai kebutuhan investigasi peneliti dan dikumpulkan secara eksklusif untuk tujuan studi tertentu [19]. Sementara itu, data sekunder merujuk pada informasi yang telah dikumpulkan dan dipublikasikan sebelumnya oleh pihak lain, baik berasal dari sumber internal organisasi maupun eksternal [20]. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari sumber primer dan sekunder [19]. Pada studi ini, kedua jenis data tersebut dimanfaatkan secara komplementer. Observasi digunakan sebagai teknik utama untuk memperoleh data primer dalam penelitian langsung di PT. Pos Indonesia KCP Cilamaya Wetan serta penyebaran kuesioner terstruktur kepada pelanggan, sedangkan data sekunder bersumber dari dokumentasi internal perusahaan, arsip kinerja terdahulu, publikasi ilmiah, dan literatur pendukung relevan. Integrasi antara data primer dan sekunder ini berfungsi membangun landasan analitik yang komprehensif untuk mengevaluasi penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang mereka peroleh.

Populasi dan Sampel

Populasi mencakup seluruh elemen-elemen penelitian seperti manusia, objek, atau aktivitas tertentu yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan penelitian. Memahami karakteristik populasi sangat penting guna menjamin akurasi hasil penelitian serta validitas generalisasi temuan. Identifikasi populasi yang tepat dalam tahap awal penelitian berperan penting dalam meningkatkan fokus, relevansi, dan validitas penelitian [21]. Pada penelitian ini populasi yang digunakan pelanggan paket ekspres di PT. Pos Indonesia KCP Cilamaya periode Juli-Desember sebesar 348 pelanggan paket ekspres serta data berasal lapangan yang dipergunakan 78 nara sumber. Untuk menghitung jumlah responden, penelitian

ini memanfaatkan rumus Slovin, mengingat besarnya populasi diketahui dan tidak memungkinkan seluruhnya dijadikan responden. Kondisi ini dibatasi oleh sumber daya yang meliputi waktu, energi, dan pembiayaan dari pihak peneliti. Tingkat kesalahan atau *margin of error* dalam penelitian dapat ditetapkan sebesar 10%, tergantung pada tingkat ketelitian dan kondisi di lapangan [22]. Dalam penelitian ini ditetapkan menggunakan batas kesalahan 10% serta tingkat kepercayaan sebesar 90%. Tingkat kepercayaan (*confidence level*) 90% masih dapat diterima, terutama dalam penelitian yang bersifat deskriptif dan memiliki keterbatasan sumber daya. Sekaran dan Bougie dari studinya menyatakan bahwa dalam kondisi seperti ini, penurunan tingkat kepercayaan dapat menjadi pilihan yang rasional agar presisi tetap terjaga tanpa harus menambah jumlah sampel secara signifikan [23].

Teknik Pengumpulan Data

Studi ini memanfaatkan kuesioner sebagai sarana untuk mengumpulkan informasi dari partisipan yang disusun berdasarkan lima dimensi utama dari model SERVQUAL, yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Terdapat total 20 pernyataan yang didistribusikan secara seimbang pada masing-masing dimensi [24]. Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring melalui platform *Google Form* kepada pelanggan PT. Pos Indonesia KCP Cilamaya Wetan. Skala pengukuran yang diterapkan menggunakan Skala *Likert* 5 poin (1 = Sangat Tidak Puas hingga 5 = Sangat Puas) digunakan untuk menilai persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas layanan yang didapatkan.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Analisis validitas dan reliabilitas dilakukan secara statistik menggunakan SPSS. Validitas instrumen diuji menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, dengan kriteria validitas ditentukan berdasarkan perbandingan antara nilai *r* hitung dan *r* tabel, suatu item dinyatakan valid apabila koefisien korelasinya signifikan dan lebih tinggi dari nilai *r* tabel yang relevan. Kriteria ini mengindikasikan bahwa item tersebut secara akurat merepresentasikan konstruk yang diukur. Uji reliabilitas diukur dengan memanfaatkan metode *Cronbach's Alpha* yang mengukur konsistensi internal antar item. Nilai alpha minimum sebesar 0,60 menjadi batas penerimaan, menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat keandalan yang memadai untuk digunakan dalam penelitian. Proses pengujian melibatkan analisis hubungan perbandingan antara skor item tunggal dan jumlah total skor pada dimensi tertentu untuk validitas, serta perhitungan koefisien alpha untuk reliabilitas. Penentuan validitas item didasarkan pada perbandingan antara koefisien korelasi empiris (*r* hitung) dan nilai kritis tabel (*r* tabel) digunakan sebagai dasar pengujian, sementara reliabilitas dinilai dari pencapaian nilai alpha yang memenuhi standar. Seluruh prosedur analisis ini mengacu pada standar metodologi penelitian yang diakui dengan memperhatikan presisi pengukuran, konsistensi hasil, dan kecukupan instrumen berfungsi sebagai alat pengumpulan data yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Aspek teknis seperti tingkat signifikansi 10% ($\alpha = 0,1$) dengan derajat kebebasan (*df*) sebesar $n - 2$ ($n - 2$) menjadi pertimbangan penting dalam interpretasi hasil pengujian [25].

Teknik Pengolahan Data

Dalam studi ini, perbedaan antara kinerja layanan yang dirasakan pelanggan dan harapan mereka diukur melalui analisis SERVQUAL [26]. Rumus yang digunakan adalah $Q = P - E$, di mana *Q* adalah nilai gap kualitas, *P* adalah persepsi (kinerja), dan *E* adalah harapan (ekspektasi). Jika nilai gap bernilai negatif, maka hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum memenuhi ekspektasi pelanggan.

Sementara itu, IPA digunakan untuk memetakan prioritas perbaikan layanan sesuai, yaitu tingkat kepentingan dan kinerja. Hasil analisis ini dipetakan ke dalam Diagram Kartesius yang terdiri dari empat kuadran (1) Kuadran I (Prioritas Utama) yang memuat aspek-aspek yang perlu segera diperbaiki; (2) Kuadran II (Pertahankan Prestasi) yang menunjukkan aspek dengan kinerja tinggi dan penting bagi pelanggan; (3) Kuadran III (Prioritas Rendah) yang memuat atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang rendah; serta (4) Kuadran IV (Berlebihan) yang berisi atribut dengan kinerja tinggi namun kurang penting bagi pelanggan.

Hasil Dan Pembahasan

Analisis dalam penelitian ini difokuskan pada tingkat evaluasi kepuasan konsumen terhadap performa layanan di PT. Pos Indonesia KCP Cilamaya Wetan. Pengukuran dilakukan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, untuk

mengidentifikasi ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan pelanggan dengan apa yang dirasakan. Selanjutnya, metode IPA digunakan untuk memetakan atribut layanan ke dalam identifikasi area perbaikan mengacu pada kombinasi antara aspek pentingnya suatu atribut dan performa aktualnya. Hasil dari analisis ini menjadi landasan dalam penyusunan rekomendasi peningkatan layanan melalui pendekatan *Service Blueprint*.

Karakteristik Responden

Profil responden dalam penelitian ini mencakup variabel demografis seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan frekuensi penggunaan layanan. Ditinjau dari jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan sebanyak 40 orang, sedangkan responden laki-laki berjumlah 38 orang. Berdasarkan usia, sebagian besar partisipan penelitian didominasi oleh individu berusia 31–40 tahun sebanyak 30 orang. Selanjutnya, responden berusia 20–30 tahun dan 41–50 tahun masing-masing berjumlah 20 orang, serta usia di atas 50 tahun sebanyak 8 orang. Dilihat dari pekerjaan, sebagian besar responden adalah pegawai swasta sebanyak 34 orang, diikuti pedagang 16 orang, pegawai negeri 15 orang, pelajar/mahasiswa 5 orang, buruh 2 orang, dan lainnya 6 orang. Sedangkan berdasarkan frekuensi penggunaan layanan, mayoritas responden menggunakan layanan secara bulanan sebanyak 34 orang, kemudian jarang 24 orang, mingguan 18 orang, dan harian hanya 2 orang. Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Kategori	Keterangan	Jumlah
Jenis Kelamin	Laki-laki	38
	Perempuan	40
Usia	20-30 tahun	20
	31-40 tahun	30
	41-50 tahun	20
	>50 tahun	8
	Pelajar/Mahasiswa	5
Pekerjaan	Pegawai Negeri	15
	Pegawai Swasta	34
	Buruh	2
	Pedagang	16
	Lainnya	6
Frekuensi	Harian	2
	Mingguan	18
Penggunaan Layanan	Bulanan	34
	Jarang	24

Hasil Uji Validitas

Validitas digunakan untuk mengevaluasi kesesuaian instrumen dalam merepresentasikan variabel yang diteliti [27]. Instrumen dianggap valid apabila memenuhi kriteria pengukuran yang telah ditetapkan apabila pernyataan-pernyataan di dalamnya secara akurat mengukur konstruk yang dimaksudkan [28]. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan terhadap 78 sampel yang merepresentasikan populasi studi. Penentuan jumlah sampel ini selaras dengan persyaratan minimal pengujian psikometrik untuk ukuran konstruk sosial, di mana 20 hingga 30 responden per item dianggap memadai. Pengolahan data menggunakan *software* SPSS versi 25 dengan kriteria validitas ditetapkan melalui uji korelasi *Product Moment Pearson* suatu item memenuhi kriteria validitas jika nilai *r hitung* > *r tabel* pada tingkat signifikansi $\alpha=0,1$. Hasil lengkap pengujian validitas instrumen dapat dilihat pada Tabel 2 (skala ekspektasi) dan Tabel 3 (skala persepsi) dalam lampiran penelitian.

Tabel 2. Uji Validitas Ekspektasi

Item	r hitung	P value	r tabel	Kesimpulan
Ekspektasi T1	0,543	0	0,1876	Valid
Ekspektasi T2	0,539	0	0,1876	Valid
Ekspektasi T3	0,555	0	0,1876	Valid

Item	r hitung	P value	r tabel	Kesimpulan
Ekspektasi T4	0,500	0	0,1876	Valid
Ekspektasi RS1	0,561	0	0,1876	Valid
Ekspektasi RS2	0,616	0	0,1876	Valid
Ekspektasi RS3	0,539	0	0,1876	Valid
Ekspektasi RS4	0,589	0	0,1876	Valid
Ekspektasi RL1	0,577	0	0,1876	Valid
Ekspektasi RL2	0,541	0	0,1876	Valid
Ekspektasi RL3	0,674	0	0,1876	Valid
Ekspektasi RL4	0,588	0	0,1876	Valid
Ekspektasi A1	0,545	0	0,1876	Valid
Ekspektasi A2	0,447	0	0,1876	Valid
Ekspektasi A3	0,571	0	0,1876	Valid
Ekspektasi A4	0,554	0	0,1876	Valid
Ekspektasi E1	0,555	0	0,1876	Valid
Ekspektasi E2	0,510	0	0,1876	Valid
Ekspektasi E3	0,363	0,001	0,1876	Valid
Ekspektasi E4	0,421	0	0,1876	Valid

Tabel 3. Uji Validitas Persepsi

Item	r hitung	P value	r tabel	Kesimpulan
Persepsi T1	0,858	0	0,1876	Valid
Persepsi T2	0,827	0	0,1876	Valid
Persepsi T3	0,816	0	0,1876	Valid
Persepsi T4	0,844	0	0,1876	Valid
Persepsi RS1	0,842	0	0,1876	Valid
Persepsi RS2	0,884	0	0,1876	Valid
Persepsi RS3	0,845	0	0,1876	Valid
Persepsi RS4	0,822	0	0,1876	Valid
Persepsi RL1	0,857	0	0,1876	Valid
Persepsi RL2	0,853	0	0,1876	Valid
Persepsi RL3	0,854	0	0,1876	Valid
Persepsi RL4	0,839	0	0,1876	Valid
Persepsi A1	0,815	0	0,1876	Valid
Persepsi A2	0,819	0	0,1876	Valid
Persepsi A3	0,799	0	0,1876	Valid
Persepsi A4	0,881	0	0,1876	Valid
Persepsi E1	0,863	0	0,1876	Valid
Persepsi E2	0,802	0	0,1876	Valid
Persepsi E3	0,850	0	0,1876	Valid
Persepsi E4	0,767	0	0,1876	Valid

Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian memiliki konsistensi internal dalam menghasilkan data, dengan koefisien *Cronbach's Alpha* sebagai indikator yang paling umum digunakan [29]. Metode ini diakui sebagai pendekatan yang paling tepat untuk instrumen berbasis skala *Likert* karena kemampuannya mengukur konsistensi antar item. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi stabilitas instrumen sehingga dapat ditentukan kelayakannya untuk penggunaan pada penelitian berikutnya. Instrumen sebuah alat ukur

dianggap memiliki reliabilitas yang baik jika nilai koefisien mencapai *Cronbach's Alpha* melebihi angka 0,60 [30]. Hasil komprehensif pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Kesimpulan
1	Ekspektasi	0,872	20	Reliabel
2	Presespsi	0,977	20	Reliabel

Service Quality (SERVQUAL)

Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL terhadap 20 pernyataan yang merepresentasikan lima dimensi kualitas pelayanan di Kantor Pos KCP Cilamaya Wetan, seluruh nilai gap menunjukkan angka negatif. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diterima oleh pelanggan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi mereka. Nilai gap dihitung dari selisih antara persepsi (kenyataan) dan 78 responden ekspektasi pelanggan. *Gap* terkecil terdapat pada pernyataan petugas berpakaian rapi dan bersih (-0,756) serta tempat parkir yang luas dan jam pelayanan yang sesuai kebutuhan pelanggan (masing-masing -0,808). Sementara itu, gap terbesar ditemukan pada pernyataan bahwa petugas memberikan solusi terhadap keluhan pelanggan (-1,269), disusul oleh sikap petugas yang memberikan kepercayaan kepada pelanggan (-1,141), dan keramahan petugas (-1,128). Atribut-atribut pertanyaan disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Perhitungan Gap Atribut

No	Atribut	Persepsi	Ekspektasi	Gap P-E
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)				
1	T1	3,179	4,218	-1,038
2	T2	3,179	3,987	-0,808
3	T3	3,269	4,026	-0,756
4	T4	3,115	4,192	-1,077
Responsif (<i>Responsiveness</i>)				
5	RS1	3,128	4,141	-1,013
6	RS2	3,115	4,115	-1,000
7	RS3	3,141	4,128	-0,987
8	RS4	3,179	4,205	-1,026
Reliabilitas (<i>Responsiveness</i>)				
9	RL1	3,179	4,256	-1,077
10	RL2	3,115	4,256	-1,141
11	RL3	3,154	4,179	-1,026
12	RL4	3,128	4,205	-1,077
Jaminan (<i>Assurance</i>)				
13	A1	3,231	4,244	-1,013
14	A2	3,090	4,218	-1,128
15	A3	3,077	4,179	-1,103
16	A4	3,244	4,192	-0,949
Empati (<i>Empathy</i>)				
17	E1	3,385	4,192	-0,808
18	E2	3,077	4,154	-1,077
19	E3	3,051	4,321	-1,269
20	E4	3,167	4,231	-1,064

Nilai *SERVQUAL (gap)* pada setiap dimensi diperoleh dari selisih antara skor persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap dimensi tersebut. Dimensi yang menunjukkan kesenjangan terbesar menunjukkan area yang paling membutuhkan prioritas perbaikan layanan. Perhitungan nilai *SERVQUAL (gap)* per dimensi bisa ditinjau pada Tabel 6 dibawah ini:

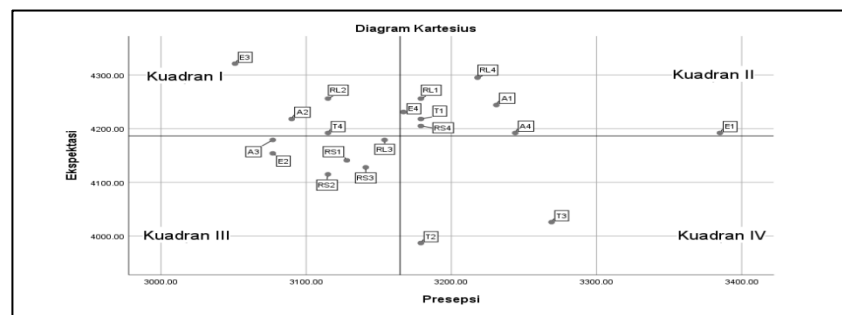
Tabel 6.Perhitungan Gap Per Dimensi

No	Variabel	Persepsi	Ekspektasi	Gap	Q = P/E
1	<i>Tangibles</i>	3,186	4,106	-0,920	0,776
2	<i>Responsiveness</i>	3,141	4,147	-1,006	0,757
3	<i>Reliability</i>	3,167	4,247	-1,080	0,746
4	<i>Assurance</i>	3,160	4,208	-1,048	0,751
5	<i>Empathy</i>	3,170	4,224	-1,054	0,750
Rata-Rata		3,165	4,186	-1,022	0,756

Apabila jika nilai (Q) > 1, maka bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan di perusahaan tadi tergolong baik. Namun, dari hasil perhitungan pada tabel, dapat diketahui nilai rata-rata masing-masing variabel Q = 0,756, yang berarti Q < 1. Hal ini memberikan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Pos Indonesia KCP Cilamaya Wetan masih belum optimal atau kurang baik. Nilai Q yang berada di bawah angka 1 mengindikasikan bahwa terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dan ekspektasi pelanggan. Oleh sebab itu, perlu adanya peningkatan mutu pelayanan agar mampu mencapai dan bahkan melampaui ekspektasi pelanggan, guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka terhadap layanan yang disediakan.

Importance Performance Analysis (IPA)

Buat menentukan garis kuadran X serta Y menggunakan nilai homogen-rata berasal: Y = homogen-rata nilai Ekspektasi = 4193,00 X = rata-homogen nilai Persepsi = 3141,15



Gambar 1. Diagram Kartesius IPA

Keterangan: Atribut penelitian dikelompokkan dalam lima dimensi SERVQUAL. Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) mencakup kelengkapan fasilitas kantor pos (T1), luas area parkir (T2), kerapian dan kebersihan seragam petugas (T3), serta kebersihan dan kenyamanan bangunan dan ruangan (T4). Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) terdiri atas penanganan keluhan pelanggan yang efektif (RS1), pelayanan sesuai kebutuhan dan harapan pelanggan (RS2), kesediaan menanggapi permintaan pelanggan (RS3), dan penyampaian informasi yang akurat (RS4). Dimensi Keandalan (*Reliability*) meliputi ketepatan waktu pengiriman barang (RL1), perilaku petugas yang memberikan keyakinan kepada pelanggan (RL2), pemenuhan harapan pelanggan (RL3), serta pemberian jaminan ketenangan layanan (RL4). Dimensi Jaminan (*Assurance*) mencakup keamanan barang selama proses pengiriman (A1), keramahan dan kesopanan petugas (A2), keterampilan petugas dalam menangani pelanggan (A3), dan kemampuan menjawab pertanyaan pelanggan (A4). Dimensi Empati (*Empathy*) meliputi kesesuaian jam operasional dengan kebutuhan pelanggan (E1), tutur kata petugas yang baik (E2), pemberian solusi atas keluhan pelanggan (E3), serta pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan (E4). Dalam analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA), setiap kuadran merepresentasikan kondisi disparitas hubungan antara derajat kepentingan dan tingkat pelaksanaan aktual. Pemetaan berbasis prioritas ini memungkinkan perusahaan melakukan intervensi strategis terhadap atribut kritis secara efisien. Kuadran I (Prioritas Utama) mencakup atribut-atribut yang memiliki kategori sebagai atribut krusial dengan capaian kinerja yang belum optimal, yang menjadi fokus perbaikan utama karena berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Rendahnya tingkat kepuasan pada kuadran ini menuntut perbaikan segera. Keenam atribut prioritas dalam kuadran I dapat diurutkan berdasarkan tingkat urgensi sebagaimana disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Atribut Prioritas Kuadran I

No	Dimensi	Atribut
1	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	T4

No	Dimensi	Atribut
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	RL2
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	A2
4	Empati (<i>Empathy</i>)	E3

Kuadran II (Pertahankan Prestasi) mencerminkan atribut-atribut yang telah memenuhi ekspektasi pelanggan dengan kinerja optimal meskipun memiliki tingkat kepentingan relatif rendah. Sesuai analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), teridentifikasi delapan indikator pada kuadran ini, meliputi (1) T1 - Kelengkapan fasilitas kantor pos; (2) RS4 - Penyampaian informasi akurat; (3) RL1 - Ketepatan waktu pengiriman; (4) RL4 - Jaminan ketenangan layanan; (5) A1 - Keamanan barang; (6) A4 - Kemampuan menjawab pertanyaan; (7) E1 - Kesesuaian jam operasional; dan (8) E4 - Pemahaman kebutuhan pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa PT. Pos Indonesia KCP Cilamaya Wetan telah berhasil mempertahankan standar pelayanan yang baik pada aspek-aspek tersebut. Secara strategis, manajemen disarankan untuk mempertahankan pencapaian ini tanpa perlu mengalokasikan sumber daya tambahan secara berlebihan, karena peningkatan lebih lanjut pada atribut-atribut tersebut tidak akan memberikan dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan, sebagaimana terlihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Atribut Kuadran II

No	Dimensi	Atribut
1	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	T1
2	Responsif (<i>Responsiveness</i>)	RS4
3	Keandalan (<i>Reliability</i>)	RL1
4	Keandalan (<i>Reliability</i>)	RL4
5	Jaminan (<i>Assurance</i>)	A1
6	Jaminan (<i>Assurance</i>)	A4
7	Empati (<i>Empathy</i>)	E1
8	Empati (<i>Empathy</i>)	E4

Kuadran III (Prioritas Rendah) terdiri dari atribut-atribut yang dipersepsikan memiliki tingkat kepentingan rendah dan kinerja yang juga relatif rendah menggunakan tingkat kepentingan serta kinerja rendah berdasarkan analisis IPA. Enam indikator termasuk dalam kuadran ini: penanganan keluhan (RS1), pelayanan sesuai harapan (RS2), dan respons permintaan (RS3) dari dimensi *Responsivitas*; pemenuhan harapan (RL3) dari Keandalan; keterampilan petugas (A3) dari Jaminan; serta tutur kata petugas (E2) dari Empati. Meskipun atribut ini termasuk prioritas rendah karena dampaknya kecil terhadap kepuasan pelanggan saat ini, perusahaan perlu memantau perkembangannya untuk mengantisipasi perubahan preferensi di masa depan, sebagaimana terlihat dalam Tabel 9.

Tabel 9. Atribut Kuadran III

No	Dimensi	Atribut
1	Responsif (<i>Responsiveness</i>)	RS1
2	Responsif (<i>Responsiveness</i>)	RS2
3	Responsif (<i>Responsiveness</i>)	RS3
4	Keandalan (<i>Reliability</i>)	RL3
5	Jaminan (<i>Assurance</i>)	A3
6	Empati (<i>Empathy</i>)	E2

Kuadran IV (Berlebihan) menunjukkan bahwa atribut T2 (Area parkir) dan T3 (Penampilan petugas) dari dimensi Bukti Fisik memiliki kepentingan rendah namun kinerja tinggi. Kondisi ini mengindikasikan alokasi sumber daya yang berlebihan pada aspek yang kurang esensial bagi pelanggan. Perusahaan dapat mengoptimalkan efisiensi melalui pengalihan alokasi sumber daya dari atribut tersebut ke dimensi yang memerlukan perhatian lebih besar, seperti terlihat dalam analisis Tabel 10.

Tabel 10. Atribut Kuadran IV

No.	Dimensi	Atribut
1	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	T2
2	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	T3

Rekomendasi Perbaikan Kualitas Pelayanan Berdasarkan hasil analisis metode *SERVQUAL* serta IPA diketahui bahwa kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia KCP Cilamaya Wetan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Hal ini terlihat dari seluruh nilai gap *SERVQUAL* yang bernilai negatif, menandakan adanya kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan. Selain itu prestasi pemetaan pada diagram kartesius IPA menunjukkan maka sejumlah atribut layanan berpengaruh dengan Kuadran I (Preiotitas Utama), yang berarti atribut tersebut sangat penting bagi pelanggan namun pelaksanaannya masih rendah. Oleh karena itu, perlu adanya prioritas perbaikan pada dimensi yang masuk ke dalam Kuadran I, yaitu dimensi *Tangibles* (Bukti Nyata) *Reliability* (Keandalan) dan *Empathy* (Empati). Rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan meliputi penanganan keluhan pelanggan yang efektif, kesediaan menanggapi permintaan pelanggan, keterampilan petugas dalam menangani pelanggan, serta pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan. Selain itu, penting bagi manajemen untuk menyesuaikan prosedur pelayanan agar lebih adil dan efisien, seperti mengatur antrian agar tidak terlalu lama dan memastikan komunikasi yang transparan serta empatik kepada pelanggan. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia KCP Cilamaya Wetan dapat meningkat dan mampu memenuhi harapan pelanggan secara optimal.

Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menilai persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima mutu layanan yang diberikan di PT. Pos Indonesia KCP Cilamaya Wetan melalui penerapan metode *SERVQUAL* serta *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan hasil analisis *SERVQUAL*, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan belum optimal, dengan nilai rata-rata (Q) 0,756 yang menunjukkan adanya gap negatif pada seluruh dimensi, terutama pada aspek *Reliability* (-1,080). Temuan ini mengindikasikan perlunya perbaikan menyeluruh, khususnya dalam konsistensi operasional, ketepatan waktu, serta peningkatan kualitas fasilitas fisik dan kompetensi SDM, agar tingkat layanan dapat memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Berdasarkan pemetaan IPA, beberapa atribut teridentifikasi masuk dalam Kuadran I (Prioritas Utama), mencakup kenyamanan ruang pelayanan (atribut T4), kompetensi petugas dalam memberikan keyakinan (RL2), keramahan staf (A2), serta efektivitas penanganan keluhan (E3). Implikasi praktisnya menuntut manajemen cabang untuk merancang strategi perbaikan terfokus, terutama melalui optimalisasi fasilitas fisik, peningkatan kompetensi interpersonal petugas, dan penguatan mekanisme respons keluhan.

Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup, yaitu hanya mencakup layanan paket ekspres di PT. Pos Indonesia KCP Cilamaya Wetan, dengan pengumpulan data pada periode Juli–Desember dan jumlah responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin (*margin of error* 10%, tingkat kepercayaan 90%). Oleh karena itu, hasil yang diperoleh merepresentasikan kondisi pada periode dan lokasi tersebut, sehingga generalisasi ke wilayah atau waktu lain memerlukan penelitian lanjutan dengan cakupan yang lebih luas.

Rekomendasi implementasi dapat dilaksanakan secara bertahap melalui tiga strategi utama intervensi jangka pendek berupa pelatihan komunikasi pelanggan dan standarisasi prosedur penanganan keluhan, investasi jangka panjang dalam modernisasi infrastruktur layanan dan pengembangan sistem pemantauan kepuasan digital, serta penelitian lanjutan dengan pendekatan fuzzy-IPA dan studi komparatif antarcabang untuk memperluas validitas temuan. Temuan ini tidak hanya memberikan solusi praktis tetapi juga membangun kerangka strategis bagi PT. Pos Indonesia dalam mengembangkan layanan yang lebih responsif, adaptif, dan berkelanjutan di tengah dinamika persaingan industri logistik.

Daftar Pustaka

- [1] I. Zulfanni And H. S. Nugraha, “Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pos Besar Semarang,,” *J. Ilmu Adm. Bisnis*, Vol. 10, No. 1, Pp. 772–780., 2021, [Online]. Available: <https://doi.org/10.14710/Jiab.2021.29787>
- [2] A. Hamid, “Strategi Pt. Pos Indonesia Cabang Sipirok Menghadapi Persaingan Usaha Jasa Pengiriman,,” (Doctoral Dissertation, Uin Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan),

- 2024.
- [3] M. Sofyan, A. Junaidi, Stiamiacid, And N. Fitri Rahmawati, “Analisis Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Ekspedisi Pt. Kadiri Logistik Cargo.,” In *Conference Series*, 2022, Pp. 83–95.
- [4] V. Aditiya, L. Suryani, And R. R. Sapni, “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pt Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai.,” *J. Pendidik. Dan Konseling (Jpdk)*, Vol. 4, No. 4, Pp. 6023-6032., 2022.
- [5] A. A. G. B. Ariana And I. P. H. Permana, *Sistem Informasi Manajemen. Books For A Better World*, 1(1). 2024.
- [6] P. R. Adawia, A. Azizah, Y. Endriastuty, And S. Sugandhi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang Ke Jakarta Kota).,” *Sebatik*, Vol. 24, No. 1, Pp. 87–95., 2020, [Online]. Available: <https://doi.org/10.46984/Sebatik.V24i1.869>
- [7] S. Aprilia, N. Ati, And R. Sekarsari, “Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat.,” *J. Respon Public*, Vol. 14, No. 5, Pp. 1–13, 2020.
- [8] N. Yaqin, “Pt Pos Indonesia Transformation And Innovation In Maintaining,” *Compet. Digit. Era.*, Vol. 2, No. 2, Pp. 292–299, 2021.
- [9] D. P. Syahputri, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lubuk Pakam.,” *J. Manag. Sci. (Jmas)*, Vol. 2, No. 4, Pp. 102–107, 2019.
- [10] C. Lukita, S. Pranata, And K. (2020). M. Agustin, “Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon.,” *J. Digit.*, Vol. 9, No. 2, P. 167, 2020, [Online]. Available: <https://doi.org/10.51920/Jd.V9i2.117>
- [11] A. Ariyanto, Renilaili, And C. D. K., *Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual Dan Metode Importance Performance Analysis*. 2019. [Online]. Available: <http://conference.binadarma.ac.id/index.php/bdces>
- [12] I. Khodijah, R. Siahaan, And Y. Lubis, “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Di Pt. Asabri Cabang Medan.,” *J. Ekon. Dan Manajemen*, Vol. 14, No. 2, Pp. 45–53., 2023.
- [13] J. A. Martilla And J. C. (James, “Importance-Performance Analysis.” *J. Mark.*, Vol. 41, No. 1, Pp. 77–79, 2019.
- [14] A. T. Susilo, A. Nurcahyani, F. I. P. Dewangga, F. W. Kusuma, And Y. Zulfandra, “Analisis Kualitas Laman Kompas . Com Menggunakan Analisis,” In *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi (Sitasi) 2022 Surabaya, 10 – 11 September 2022*, 2022, Pp. 141–149.
- [15] E. Ramadhanti And N. Marlina, “Analisis Strategi Kualitas Layanan Menggunakan Metode Importance-Performance Analysis (Ipa).,” *Forum Ekon.*, Vol. 23, No. 3, Pp. 431–441, 2021.
- [16] M. Jazuli, D. Samanhudi, And Handoyo., “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Servqual Dan Importance Performance Analysis Di Pt. Xyz.,” *Jumintenjournal Manaj. Ind. Dan Teknol.*, Vol. 1, No. 1, Pp. 67–75., 2020, [Online]. Available: <http://juminten.upnjatim.ac.id/index.php/juminten>
- [17] Y. S. Siregar, M. Darwis, R. Baroroh, And W. Andriyani, “Peningkatan Minat Belajar Peserta Didik Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Yang Menarik Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Sd Swasta Hkbp 1 Padang Sidempuan.,” *J. Ilm. Kampus Mengajar*, Vol. 2, Pp. 69–75, 2022.
- [18] Hakim, A., Rahdiana, N., & Suhara, A. (2022). Perancangan Produk Softener Pakaian Dengan Metode Quality Function Deployment Pada Umkm Suci Laundry. *Buana Ilmu*, 7(1), 96-105.
- [19] M. Y. Balaka, *Metode Penelitian Kuantitatif. Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif*. 2022.
- [20] B. Subagiya, “Eksplorasi Penelitian Pendidikan Agama Islam Melalui Kajian Literatur: Pemahaman Konseptual Dan Aplikasi Praktis.,” *Ta’dibuna J. Pendidik. Islam*, Vol. 12, No. 3, Pp. 304–318, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.32832/Tadibuna.V12i3.13829>
- [21] E. Roflin And I. A. Liberty, *Populasi, Sampel, Variabel Dalam Penelitian Kedokteran*. Penerbit Nem., 2021.
- [22] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta., 2020.
- [23] U. Sekaran And R. Bougie, *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, Edisi 6. Jakarta: Salemba Empat, 2021.
- [24] R. Y. Simatupang And W. J. Kurniawan, “A Pengukuran Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Pada Restoran Serbaraso.,” *J. Sci. Res. Dev.*, Vol. 4, No. 1, Pp. 070-087., 2022.

- [25] B. Darma, “Statistika Penelitian Menggunakan Spss (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, R²).,” *Guepedia.*, 2021.
- [26] R. Sukwadi, P. P. Josua, And H. Tannady, “Penerapan Model Integrasi Fuzzy Servqual-Ipa-Qfd Dalam Analisis Kualitas Layanan Stasiun Gambir.,” *J. Muara Sains, Teknol. Kedokt. Dan Ilmu Kesehatan*, Vol. 5, No. 1, Pp. 181–190, 2021.
- [27] S. Hartono, “Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Di Swalayan Dewi Sri Magetan.,” *Juremi J. Ris. Ekon.*, Vol. 1, No. 4, Pp. 333-341., 2022.
- [28] E. M. Dilasari And G. Yosita, “Pengaruh Cita Rasa Dan Promosi Melalui Media Sosial Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Kopi Janji Jiwa Bandar Lampung.,” *Revenue J. Manaj. Bisnis Islam.*, Vol. 3, No. 1, Pp. 25–40, 2022.
- [29] F. D. P. Anggraini, A. Aprianti, V. A. V. Setyawati, And A. A. Hartanto, “Pembelajaran Statistika Menggunakan Software Spss Untuk Uji Validitas Dan Reliabilitas.,” *J. Basicedu*, Vol. 6, No. 4, Pp. 6491–6504, 2022.
- [30] D. Andriani And M. A. Wardana, “Analisis Pengaruh Bekerja Dari Rumah, Budaya Organisasi Dan Kompetensi Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Kebun Sehat Jsr.,” *Manag. Res. Bus. Journal*, Vol. 1, No. 1, Pp. 75-91, 2023.