

ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN JASA DI KANTOR POS CIMAH 40500 MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL)

Ifa Saidatuningtyas¹⁾, Muhammad Alde Rizal²⁾, Wina Choiriningrum³⁾

¹D3 Administrasi Logistik, Politeknik Pos Indonesia

email: ifa.saida@gmail.com

²D3 Manajemen Logistik Industri Elektronika, Politeknik APP Jakarta

email: alderizal29@gmail.com

³D3 Administrasi Logistik, Politeknik Pos Indonesia

email: choiriningrumwina@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk memberikan loyalitas mereka terhadap perusahaan. Banyaknya keluhan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pos Cimahi 40500 akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa atau produk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan mengetahui atribut-atribut Kantor Pos Cimahi 40500 yang perlu diperbaiki. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat 5 atribut yang memiliki nilai gap terbesar yaitu atribut Kantor Pos Cimahi dapat memberikan ketepatan waktu dalam melakukan pengiriman barang dengan nilai gap -0.52. Atribut kedua merupakan Kantor Pos Cimahi dapat memberikan jaminan yang sebanding, jika barang atau surat rusak, hilang dan terlambat dengan nilai gap -0.37. Atribut ketiga Karyawan Kantor Pos Cimahi dapat selalu bersedia membantu menyelesaikan kesulitan pelanggan dengan nilai gap 0.31. Atribut keempat merupakan Karyawan Kantor Pos Cimahi dengan cepat menangani keluhan pelanggan dengan baik dengan nilai gap -0.30. atribut terakhir merupakan Kantor Pos Cimahi memiliki area lahan parkir yang luas dengan nilai gap sebesar -0.27. Kelima atribut tersebut yang memiliki nilai gap terbesar artinya atribut pertanyaan tersebut belum bisa memenuhi persepsi dan ekspektasi yang diharapkan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Gap, *Service Quaity* (Servqual), Kantor Pos

1. PENDAHULUAN

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa layanan pos dan memiliki kantor dalam cakupan wilayah nasional maupun internasional. Berawal didirikan oleh Batavia oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1946, saat ini PT Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan yang terkenal dengan layanan dan jaringan yang luas ke seluruh daerah Indonesia bahkan sampai ke daerah pelosok Indonesia.

Industri jasa pengiriman di Indonesia semakin berkembang pesat, dapat dilihat dari munculnya beberapa perusahaan pesaing. Menurut (Sumarna & Faisal, 2020) PT Pos Indonesia belum menjadi brand atau produk unggulan di mata masyarakat Indonesia pada tahun 2015 sampai 2018. Oleh karena itu, PT Pos Indonesia (Persero) dituntut terus bekerja keras untuk menjadi perusahaan yang terbaik di Indonesia dengan terus menciptakan inovasi baru dalam pelayanannya. Kantor Pos Cimahi 40500 yang ada di Jl. Gatot Subroto No. 01 Cimahi merupakan bagian dari PT Pos Indonesia. Kantor Pos Cimahi merupakan kantor pos yang berfungsi sebagai KPRK (Kantor Pemeriksa). Kantor

Pos Cimahi dituntut ntuk terus berinovasi untuk menjaga pelayanannya agar tetap memuaskan konsumen/pelanggannya.

Kualitas pelayanan pelanggan menjadi hal penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan, sebab puas tidaknya pelanggan akan berdampak pada keberhasilan perusahaan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kepuasan produk, kualitas pelayanan, emosi, harga dan biaya. Kualitas pelayanan pelanggan yang baik merupakan salah satu faktor yang berpengaruh pada loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Salah satu cara mengukur tingkat kepuasan pelanggan adalah dengan mengetahui keluhan-keluhan yang dihadapi pelanggan tentang kinerja perusahaan. Tabel 1 merupakan data keluhan pelanggan di Kantor Pos Cimahi selama bulan Maret-Mei 2021. Adanya keluhan pelanggan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa atau produk. Dengan adanya banyak keluhan yang terjadi di Kantor Pos Cimahi maka dapat disimpulkan bahwa masih banyak pelanggan yang merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos Cimahi.

Tabel 1. Data Keluhan Pelanggan

No	Jenis Comlain	Jumlah Complain		
		Maret	April	Mei
1	Keterlambatan	10	25	22
2	Kehilangan	2	1	5
3	Kiriman tidak utuh	1	6	2
4	Salah serah	1	1	0
5	Salah update status	2	1	1
6	Pengembalian/retur	1	4	9
7	Salah jalur	1	3	5
8	Salah tempel resi	18	7	10
Jumlah		36	48	54

Penelitian mengenai peningkatan kualitas pelayanan pelanggan pada PT Pos Indonesia sendiri bukanlah penelitian yang baru dilakukan. Penelitian peningkatan kualitas pelayanan pelanggan pada PT Pos Indonesia sudah banyak dilakukan dan menggunakan sampel di seluruh pelosok Indonesia diantaranya Kantor Pos Surabaya (Noer et al., 2014), Kantor Pos Qonoayu Sidoarjo (Jannah & Sadiqin, 2021), Kantor Pos Tuban (Rahayu & Lukmandono, 2019), Kantor Pos Sindanglaya Cipanas (Sirojudin et al., 2021), Kantor Pos Cikarang (Lati & Nurqaidah, 2021), Kantor Pos Bengkulu (Yanti & Murni, 2019), Kantor Pos Kota Tangerang (Sudaryana, 2020), Kantor Pos Manado (Lumenta et al., 2014), Kantor Pos

Bodowoso dan Situbondo (Suwandi et al., 2015), Kantor Pos Purworejo (Haryanto et al., 2021), Kantor Pos Samarinda (Susilowati, 2014).

Penelitian yang dilakukan menggunakan Kantor Pos cabang Cimahi 40500 sebagai objek kajian. Penelitian yang dilakukan pada kantor Pos cabang Cimahi sendiri sudah banyak dilakukan diantaranya dengan metode regresi linier berganda tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Paket Pos Express Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kurir, (Fitriana Dewi et al., 2021) dengan metode probability sampling tentang Analisis Kepercayaan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Pos layanan Kilat khusus, (Kuswibowo & Windiani, 2020) metode servqual tentang Analisis Persepsi Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Pada Layanan Express, (Widyana & Nurjannah, 2018) dengan metode deskriptif tentang Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pos Express. Berdasarkan studi literatur yang dilakukan belum ada penelitian yang mengangkat mengenai analisis perbaikan kualitas pelayanan jasa di kantor Pos cabang Cimahi dengan menggunakan metode Servqual. Metode Servqual sendiri telah banyak digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan pada Kantor Pos seperti pada (Noer et al., 2014), (Rahayu & Lukmandono, 2019), (Lati & Nurqaidah, 2021), (Yanti & Murni, 2019), (Sudaryana, 2020), (Suwandi et al., 2015).

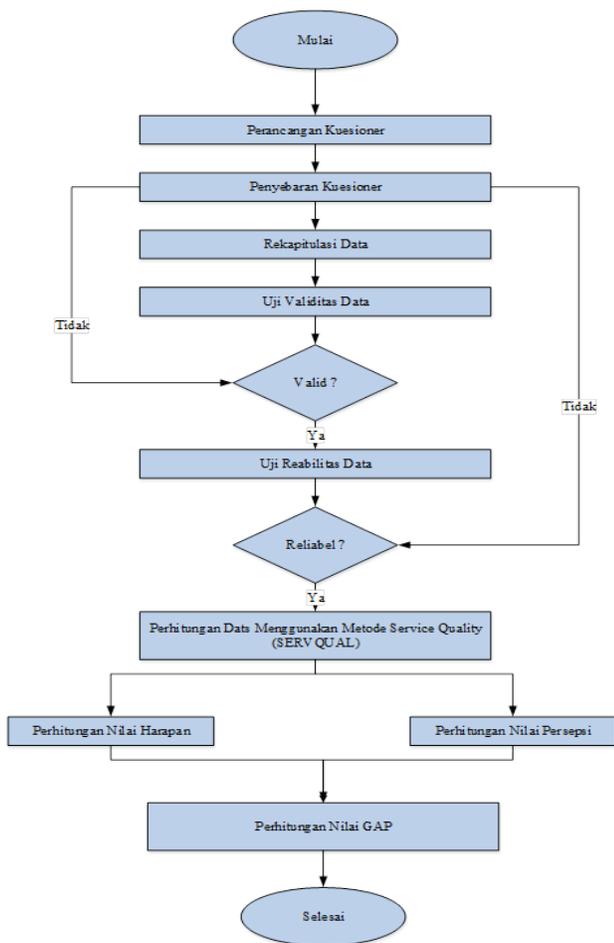
Metode *Service Quality (Servqual)* merupakan metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan pelanggan. Servqual merupakan skala multi-item dengan keandalan dan validitas yang baik untuk lebih memahami harapan dan persepsi layanan konsumen (Coulthard, 2004). Skala yang digunakan pada Serqual didasarkan pada konsep kualitas penilaian konsumen atas layanan yang mereka terima. Dengan Metode Servqual dapat diketahui kriteria-kriteria yang harus ditingkatkan dalam kualitas pelayanannya, sehingga hal ini relevan dengan kebutuhan dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di Kantor Pos Cimahi 40500.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan adalah analisis perbaikan kualitas pelayanan jasa di kantor Pos cabang Cimahi dengan menggunakan metode Servqual. Untuk mempermudah penelitian penulis mengasumsikan pelayanan yang diberikan kepada setiap pelanggan tidak berbeda antara pelanggan satu dengan yang lainnya, hal ini menjelaskan bahwa setiap konsumen yang datang ke

Kantor Pos cabang Cimahi 40500 mendapatkan perlakuan yang sama. Sedangkan pengumpulan data yang berkaitan dengan keperluan penelitian dilakukan penulis dengan cara wawancara kepada *customer service* Kantor Pos Cimahi 40500 dan dengan penyebaran kuesioner kepada pelanggan Kantor Pos Cimahi 40500 yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa.

Metode Servqual yang digunakan pada penelitian ini menggunakan tahap penelitian yang dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahap metode Servqual

Tahapan penelitian yang dilakukan pada Gambar 1 dijelaskan sebagai berikut:

1. Perancangan Kuesioner

Kuesioner dibuat berdasarkan 5 dimensi yang terdapat dalam metode servqual. Langkah ini dilakukan dengan menentukan dimensi kualitas apa saja yang akan dipakai dan membuat atribut berdasarkan dimensi kualitas. Kuesioner yang digunakan pada penelitian menggunakan dimensi dan atribut dari Parasuraman (1990) dengan penyesuaian pada lokasi penelitian yaitu Kantor Pos cabang Cimahi 40500. Adapun

atribut yang digunakan pada kuesioner penelitian dapat dilihat pada tabel 2.

2. Penyebaran Kuesioner

Pada tahap ini dilakukan penyebaran kuesioner kepada pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Cimahi 40500. Pada penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner kepada 30 responden. Berdasarkan penelitian terdahulu jumlah tersebut sudah dapat dianggap memenuhi syarat suatu data dapat diolah. Hal ini dikemukakan berdasarkan teorema limit sentral yang mana rata-ran sampel umumnya baik apabila ≥ 30 sampel menurut Walpole & Myers dalam [15].

3. Rekapitulasi Data

Data dari kuisioner yang sudah ada akan di rekapitulasi untuk dapat diolah dan digunakan dalam perhitungan servqual. Pada langkah rekapitulasi data nantinya akan dilanjutkan dengan menguji validitas dan reabilitas data.

4. Uji Validitas Data

Uji validitas data dilakukan untuk mengetahui keakuratan kuisioner yang sudah disebar. Uji validitas ini dilakukan dengan bantuan aplikasi program SPSS dimana nilai r tabel yang dipakai sebesar 5%. Tahap uji validitas ini dikatakan valid apabila nilai pada setiap atribut melebihi nilai r tabel, jika dalam perhitungan nilainya lebih kecil dari r taabel maka diperlukan penyebaran kuisioner kembali. Tahapan ini dapat dilanjutkan apabila kuisioner yang disebar menunjukkan semua atribut valid.

5. Uji Reabilitas Data

Uji reabilitas data ini dilakukan untuk mengetahui kekonsistetan data yang disebar. Data dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach alpha lebih besar daripada nilai r tabel. Uji reabilitas ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi program SPSS . Perhitungan uji reliabel ini akan dilanjutkan apabila nilai r tabel lebih kecil daripada Cronbach alpha dan jika lebih besar maka akan kembali dilakukan penyebaran kuisioner kembali hingga data dapat menghasilkan nilai Cronbach alpha lebih besar daripada nilai r tabel. Nilai koefisien reliabilitas atau Alpha (Cronbach) yang baik adalah diatas 0,6 (cukup baik). Pengukuran validitas dan reliabilitas mutlak dilakukan, karena jika instrument yang digunakan sudah tidak valid dan reliable maka dipastikan hasil penelitiannya pun tidak akan valid dan reliable.

6. Perhitungan Nilai GAP

Pada tahap ini dilakukan pengukuran servqual dengan gap score antara persepsi dan ekspektasi pengguna jasa atau atribut-atribut. Pengukuran kriteria dinilai dengan menggunakan 5 (lima) kategori pengukuran skala likert terhadap 2 (dua) bagian, yaitu bagian ekspektasi (harapan) dan bagian persepsi (kenyataan).

Gap score didapat berdasarkan masing-masing skor antara persepsi dan ekspektasi yang dihitung berdasarkan rumus sebagai berikut :

$$Services\ Quality = Perception - Expectation$$

Keterangan:

S = Kualitas pelayanan (*quality of service*)

P = Persepsi pelanggan (*perceived service*)

E = Harapan konsumen pada jasa (*expected service*)

Tabel 2. Atribut kuesioner

Dimensi	No. Atribut	Atribut Layanan
Tangible : kondisi alat komunikasi, fasilitas dan peralatan fisik serta kondisi pegawai dan karyawan.	A.1	Kantor Pos Cimahi menyediakan ruang tunggu untuk konsumen mengantri
	A.2	Kantor Pos Cimahi memberikan ruang tunggu yang bersih dan rapi
	A.3	Kantor Pos Cimahi menyediakan peralatan (seperti timbangan) dengan kondisi yang baik
	A.4	Kantor Pos Cimahi memiliki area lahan parkir yang luas
	A.5	Karyawan Kantor Pos Cimahi berpenampilan rapi dan profesional
Emphaty : kepedulian dan perhatian yang tulus dan Bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka .	B.1	Karyawan kantor Pos Cimahi dapat memberikan tanggapan yang baik pada saat pelanggan menyampaikan keluhan
	B.2	Karyawan kantor Pos Cimahi dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada pelanggan
Responsiveness : kemauan pegawai dan karyawan untuk membantu dan memberikan informasi yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.	C.1	Karyawan Kantor Pos Cimahi dengan cepat menangani keluhan pelanggan dengan baik
	C.2	Karyawan Kantor Pos Cimahi mengutamakan kepentingan pelanggan
	C.3	Karyawan Kantor Pos Cimahi mampu melayani pelanggan dengan cepat
	C.4	Karyawan Kantor Pos Cimahi dapat memberikan penjelasan dengan baik dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti
	C.5	Karyawan Kantor Pos Cimahi dapat selalu bersedia membantu menyelesaikan kesulitan pelanggan
Reability : kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.	D.1	Kantor Pos Cimahi dapat menyampaikan paket atau surat sesuai dengan waktu yang dijanjikan
	D.2	Kantor Pos Cimahi dapat mmberikan ketepatan waktu dalam melakukan pengiriman barang
	D.3	Karyawan Kantor Pos Cimahi mampu melayani pelanggan dengan cepat
	D.4	Harga yang diberikan Kantor Pos Cimahi sebanding dengan kualitas layanan yang diberikan
	D.5	Kantor Pos Cimahi memberikan tarif pengiriman yang murah
Assurance: kesopanan santunan, kemampuan para karyawan dan pegawai sehingga menumbuhkan rasa percaya dan aman para pelanggan.	E.1	Kantor Pos Cimahi dapat memberikan jaminan yang sebanding, jika barang atau surat pelanggan rusak, hilang dan terlambat
	E.2	Kantor Pos Cimahi dapat memberikan keamanan paket saat sampai ketangan pelanggan
	E.3	Kantor Pos Cimahi dapat memberikan rasa aman pada saat pelanggan melakukan transaksi
	E.4	Karyawan Kantor Pos Cimahi bisa professional dalam menjaga kerahasiaan data pelanggan
	E.5	Karyawan Kantor Pos Cimahi dapat bersikap jujur dan dapat dipercaya sehingga menimbulkan kenyamanan bagi pelanggan
	E.6	Kantor Pos Cimahi dapat memberikan antrian yang teratur kepada pelanggan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN [Times New Roman 11 bold]

Dalam melakukan penyebaran kuesioner penulis menyebarkannya kepada 30 responden yang terdiri dari para pelanggan yang kerap menggunakan jasa layanan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Cimahi 40500. Berdasarkan penelitian terdahulu jumlah tersebut sudah dapat dianggap memenuhi syarat suatu data dapat diolah. Hal ini dikemukakan berdasarkan teorema limit sentral yang mana rata-rata sampel umumnya baik apabila ≥ 30 sampel menurut Walpole & Myers dalam [15]

Pengujian validitas dari pernyataan yang terdapat dalam kuesioner dilakukan dengan menggunakan program SPSS dan memasukkan semua score jawaban pernyataan nomor 1 sampai 23 dengan mengelompokkan pernyataan berdasarkan masing-masing dimensi kualitas. Untuk mewakili setiap dimensi maka penulis memberikan kode untuk masing-masing dimensi yaitu Tangible (A), Responsiveness (B), Emphaty (C), Assurance (D), dan Reability (E). Langkah uji validitas ini dilakukan dengan tingkat kesalahan 5%. Maksud tingkat kesalahan 5 % yaitu dalam pengambilan keputusan terjadinya resiko kesalahan sebesar 5% dan benar dalam mengambil keputusan sebesar 95%. Dengan jumlah N = 30 responden. Maka akan diperoleh r tabel sebesar 0.361 yang didapatkan dari Tabel r (Koefisien Kolerasi Sederhana). Pengambilan keputusan valid atau tidaknya dilihat dari nilai korelasi pada setiap atribut setelah perhitungan. Jika nilai r tabel lebih kecil daripada maka atribut tersebut belum dapat dikatakan valid. Namun, pada penelitian ini, semua atribut yang dipakai sudah dikatakan valid karena semua atribut sudah lebih dari nilai r tabel yaitu 0.361 dan penelitian ini sudah dapat dilanjutkan ketahap selanjutnya.

Uji reliabilitas yang dilakukan penulis bertujuan untuk mengetahui tingkat kekonsistensian kuesioner. Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai Cronbach alpha lebih besar dari r tabel maka item-item kuesioner yang digunakan dinyatakan reliabel atau konsisten, sebaliknya jika nilai Cronbach alpha lebih kecil dari r tabel maka item-item kuesioner yang digunakan dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten. Reliabilitas pernyataan dapat diketahui dengan menguji pernyataan tersebut berdasarkan jenis atribut atau indikatornya Berdasarkan tabel 3, atribut yang paling besar memiliki nilai gap yaitu pada atribut pertanyaan D.2 yang merupakan “Kantor Pos Cimahi dapat memberikan ketepatan waktu dalam melakukan pengiriman barang” dengan nilai gap sebesar -0.52. Nilai gap terkecil dan bernilai positif terdapat pada atribut pertanyaan B.2 yang merupakan “Karyawan kantor Pos Cimahi dapat

menggunakan program SPSS. Kuesioner yang digunakan penulis dalam penelitian ini dinyatakan reliable atau konsisten karena nilai kuesioner yang dikatakan reliable jika nilai Cronbach’s Alpha $> 0, 06$.

Nilai Servqual (GAP Score) adalah selisih antara nilai ekspektasi dengan nilai persepsi pelanggan. Perhitungan gap score dilakukan berdasarkan jawaban responden terhadap atribut-atribut atau indikator yang terdapat didalam kuesioner. Tahap ini dilakukan untuk menentukan prioritas perbaikan yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Sebelum melakukan perhitungan Gap score, maka dilakukan terlebih dahulu perhitungan terhadap nilai rata-rata yang didapatkan dari total skor dibagi dengan jumlah responden. Total Skor ini didapatkan dari menjumlahkan semua skor-skor dari tiap pernyataan ekspektasi maupun persepsi. Hasil dari perhitungan metode servqual dapat dilihat pada Tabel 3 dan hasil Servqual per dimensi yang diteliti dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 3. Hasil Perhitungan *Servqual*

No.	Kenyataan	Harapan	GAP	Rank
A.1	4.10	4.15	-0.05	10
A.2	4.12	4.05	0.07	20
A.3	4.00	3.95	0.05	21
A.4	3.60	3.87	-0.27	5
A.5	4.02	3.90	0.12	16
B.1	4.10	4.27	-0.17	6
B.2	3.92	3.88	0.03	23
C.1	3.87	4.17	-0.30	4
C.2	3.83	3.93	-0.10	8
C.3	3.83	3.57	0.27	13
C.4	4.22	4.03	0.18	14
C.5	3.49	3.80	-0.31	3
D.1	4.12	4.07	-0.09	9
D.2	4.47	4.62	-0.52	1
D.3	3.90	3.80	0.10	17
D.4	4.17	3.90	0.27	12
D.5	4.42	4.02	0.40	11
E.1	3.63	4.00	-0.37	2
E.2	3.75	3.92	-0.17	7
E.3	4.10	4.02	0.08	18
E.4	4.25	4.22	0.03	22
E.5	4.15	4.07	0.08	19
E.6	4.05	3.92	0.13	15

menciptakan komunikasi yang baik kepada pelanggan” dengan nilai gap sebesar 0.03, yang memiliki gap negatif itu artinya pernyataan tersebut belum memenuhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang

diberikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Bandung 40111.

Tabel 4. Nilai *Servqual* (*GAP Servqual*) Per Dimensi

Dimensi	No.	Atribut Layanan	Kenyataa	Harapan	GAP	Rank
Tangible	A.1	Kantor Pos Cimahi menyediakan ruang tunggu untuk konsumen mengantri	4.10	4.15		
	A.2	Kantor Pos Cimahi memberikan ruang tunggu yang bersih dan rapi	4.12	4.05		
	A.3	Kantor Pos Cimahi menyediakan peralatan (seperti timbangan) dengan kondisi yang baik	4.00	3.95		
	A.4	Kantor Pos Cimahi memiliki area lahan parkir yang luas	3.60	3.87		
	A.5	Karyawan Kantor Pos Cimahi berpenampilan rapi dan profesional	4.02	3.90		
Rata-rata			3.96	3.98	-0.02	2
Empathy	B.1	Karyawan kantor Pos Cimahi dapat memberikan tanggapan yang baik pada saat pelanggan menyampaikan keluhan	4.10	4.27		
	B.2	Karyawan kantor Pos Cimahi dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada pelanggan	3.92	3.88		
Rata-rata			4.10	4.07	0.03	5
Responsiveness	C.1	Karyawan Kantor Pos Cimahi dengan cepat menangani keluhan pelanggan dengan baik	3.87	4.17		
	C.2	Karyawan Kantor Pos Cimahi mengutamakan kepentingan pelanggan	3.83	3.93		
	C.3	Karyawan Kantor Pos Cimahi mampu melayani pelanggan dengan cepat	3.83	3.57		
	C.4	Karyawan Kantor Pos Cimahi dapat memberikan penjelasan dengan baik dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti	4.22	4.03		
	C.5	Karyawan Kantor Pos Cimahi dapat selalu bersedia membantu menyelesaikan kesulitan pelanggan	3.49	3.80		
Rata-rata			3.84	4.07	0.06	4
Reblity	D.1	Kantor Pos Cimahi dapat menyampaikan paket atau surat sesuai dengan waktu yang dijanjikan	4.12	4.07		
	D.2	Kantor Pos Cimahi dapat memberikan ketepatan waktu dalam melakukan pengiriman barang	4.47	4.62		
	D.3	Karyawan Kantor Pos Cimahi mampu melayani pelanggan dengan cepat	3.90	3.80		
	D.4	Harga yang diberikan Kantor Pos Cimahi sebanding dengan kualitas layanan yang diberikan	4.17	3.90		
	D.5	Kantor Pos Cimahi memberikan tarif pengiriman yang murah	4.42	4.02		
Rata-rata			4.21	4.08	0.13	3
Assurance	E.1	Kantor Pos Cimahi dapat memberikan jaminan yang sebanding, jika barang atau surat pelanggan rusak, hilang dan terlambat	3.63	4.00		
	E.2	Kantor Pos Cimahi dapat memberikan keamanan paket saat sampai ketangan pelanggan	3.75	3.92		
	E.3	Kantor Pos Cimahi dapat memberikan rasa aman pada saat pelanggan melakukan transaksi	4.10	4.02		
	E.4	Karyawan Kantor Pos Cimahi bisa professional dalam menjaga kerahasiaan data pelanggan	4.25	4.22		
	E.5	Karyawan Kantor Pos Cimahi dapat bersikap jujur dan dapat dipercaya sehingga menimbulkan kenyamanan bagi pelanggan	4.15	4.07		
	E.6	Kantor Pos Cimahi dapat memberikan antrian yang teratur kepada pelanggan	4.05	3.92		
Rata-rata			3.98	4.02	-0.04	1

Berdasarkan Tabel. 4, dimensi yang paling besar memiliki nilai gap yaitu pada dimensi *assurance* (jaminan) dimana memiliki nilai gap sebesar -0.04 dan pada dimensi *tangible* (berwujud) dimana memiliki nilai gap sebesar -0.02 nilai gap terkecil terdapat pada dimensi *emphaty* (empati) dengan nilai gap sebesar 0.03. Lima dimensi kualitas berdasarkan Metode Service Quality (Servqual) menunjukkan kinerja yang diberikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Cimahi 40500 masih kurang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai gap atau kesenjangan pada 23 atribut kualitas pelayanan yang dipakai terdapat 10 atribut memiliki nilai negatif dan menunjukkan kinerja PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Cimahi 40500 tidak dapat memenuhi ekspektasi dari pelanggan. Dalam hal kondisi ini menunjukkan masih perlunya perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Cimahi 40500 guna mencapai kualitas jasa yang ideal dan dapat memenuhi ekspektasi dari pelanggan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pengolahan data dan analisis yang dilakukan, kesimpulan yang didapat pada laporan ini adalah sebagai berikut :

1. Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Cimahi 40500, masih belum memenuhi yang diinginkan oleh pelanggan. Hal itu dapat dilihat seperti pada Tabel 4 yang memperlihatkan adanya gap antara kenyataan dan harapan yang dimiliki oleh konsumen. Adanya gap menunjukkan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Cimahi 40500 belum bisa memenuhi persepsi dan ekspektasi yang diharapkan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Dilihat dari hasil perhitungan nilai servqual (Gap servqual), masih terdapat beberapa atribut yang memiliki nilai negatif. Hal ini ditunjukkan dengan nilai gap atau kesenjangan pada 23 atribut kualitas pelayanan yang dipakai terdapat 10 atribut memiliki nilai negatif yaitu atribut pertanyaan D.2, E.1, C.5, C.1, A.4, B.1, E.2, C.2, D.1, A.1. Hal tersebut menunjukkan batribut-atribut tersebut memerlukan perhatian untuk dilakukan perbaikan demi peningkatan kualitas pelayanan.

5. REFERENSI

Coulthard, L. J. M. (2004). Measuring service quality: A review and critique of research using SERVQUAL. *International Journal of Market Research*, 46(4), 479–497.
<https://doi.org/10.1177/147078530404600401>

- Fitriana Dewi, E., Pringgabaya, D., Oscar, B., & Gumilang Wirakanda, G. (2021). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol . 8 No . 2 September 2021 E - ISSN. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2), 322–332.
- Haryanto, N. D., Zulvia, P., & Setiawan, B. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Kuadran Importance Performance Analysis (IPA) dan Indeks Potential Gain Customer Value (PGCV) Pada Kantor Pos Purworejo 54100. *Progress Conference*, 4(1), 413–423.
- Jannah, S. L., & Sadiqin, A. (2021). JURNAL EKONOMI , MANAJEMEN , BISNIS DAN SOSIAL Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Sosial (EMBISS)*, 2(November), 37–48.
- Kuswibowo, C., & Windiani, R. (2020). Analisis Persepsi Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Pada Layanan Express Di Pt Pos Indonesia (Persero) Cabang Cimahi Consumer Perception Analysis on the Service Quality of Express Services At Pt Pos Indonesia (Persero) Cimahi Branch. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Industri Dan Rantai Pasok*, 1, 73–79.
- Lati, G. M., & Nurqaidah, P. F. (2021). ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PADA PT POS INDONESIA KPRK CIKARANG. *Jurnal Logistik Bisnis*, 11(02), 33–40.
- Lumenta, D. J., Mandey, S. L., & J., R. J. (2014). Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. *Jurnal EMBA*, 2(3), 1550–1562.
- Noer, L. R., Ciptomulyono, U., & Sudarso, I. (2014). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Pt . Pos Indonesia Persero Kantor Wilayah Surabaya Selatan Dengan Metode Servqual , Metode Model Kano , Dan Quality Function Deployment (Qfd). *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XXI*, 9161, 1–9.
- Rahayu, S., & Lukmandono, L. (2019). Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan SERVQUAL dan TRIZ (Studi Kasus : di PT Pos Indonesia KPRK Tuban). *Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan*, 1(1), 309.
- Sirojudin, S., Nurwidiawati, D., Mailani, A., Syachwaldi, R. A., Irawan, A., Nurohman, M. Y., & Aditya, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Sindanglaya Cipanas. *El-Ecosy : Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 1(1), 1.
<https://doi.org/10.35194/eeki.v1i1.1134>
- Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Journal of Management Review*, 4(1), 447–455.
- Sumarna, D. L., & Faisal, M. (2020). Pengukuran dan Perbaikan Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia

- Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Logistik Bisnis*, 10(1), 52.
<https://doi.org/10.46369/logistik.v10i1.696>
- Susilowati, T. (2014). Studi Tentang Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan PT. POS Indonesia (PERSERO) di Kantor Pos Samarinda 7500. *E-Journal Administrasi Negara*, 2(4), 1787–1800.
- Suwandi, Sularso, A., & Suroso, I. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso Dan Situbondo. *JEAM Vol XIV April 2015*, XIV(April 2015), 68–88.
- Widyana, S. F., & Nurjannah, M. S. (2018). pada kantorpos Cimahi, meliputi dimensi penanganan keluhan pelanggan: Empati, Kecepatan Penanganan, Keadilan dan Kewajaran, Kemudahan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, teknik sampling yang digunakan adalah. *Bisnis Dan Pemasaran*, 8, 49–57.
- Yanti, F., & Murni, T. (2019). Integrasi Servqual Dan Model Kano Ke Dalam Qfd Pada Pengukuran Kualitas Pelayanan Paket Pos Di Pt. Pos Indonesia Cabang Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 24(3), 262–273.
<https://doi.org/10.35760/eb.2019.v24i3.2277>