

ABSTRAK

Widia Afriyuni, 14059169 : Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode *Fuzzy-Servqual* Pada Kantor Pos Pusat Kota Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) Tingkat harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos Pusat Kota Padang. (2) Nilai *servqual* per kriteria untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas yang diberikan oleh Kantor Pos Pusat Kota Padang (3) Atribut layanan yang perlu ditingkatkan dalam kualitas pelayanan di Kantor Pos Pusat Kota Padang tersebut sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Populasi penelitian ini adalah pelanggan Kantor Pos dengan jumlah responden yang tidak diketahui. Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah teknik *accidental sampling* dengan total sampel berjumlah 100 orang.

Data yang digunakan adalah data primer. Teknik analisis data menggunakan metode *fuzzy-servqual* dengan menggunakan *software Microsoft Excel*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Tingkat harapan dan persepsi pelanggan dari 22 atribut terdapat nilai tertinggi harapan pada kriteria urutan 17 yaitu karyawan melayani pelanggan yang datang dengan ramah dan sopan dengan nilai 9,80. Sedangkan harapan terendah pada kriteria urutan 13 yaitu adanya pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur dengan nilai 8,94. Sementara itu, persepsi pelanggan yang paling besar terdapat pada kriteria urutan 16 yaitu karyawan Kantor Pos Pusat Kota Padang memiliki pengetahuan untuk menjawab setiap pertanyaan pelanggan dengan nilai 9,34. Sedangkan persepsi paling rendah pada kriteria urutan 13 yaitu adanya pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur dengan nilai 7,93. (2) Nilai *servqual* per kriteria untuk tingkat kepuasan pelanggan relatif rendah karena nilai *servqual* (gap) secara keseluruhan bernilai negatif yaitu -0,75 (2) Ada 17 atribut yang perlu ditingkatkan dari 22 atribut yang diujikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Pos Pusat Kota Padang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *fuzzy-servqual*, Kepuasan Pelanggan.