

## ABSTRAK

**JUDUL** : **ANALISA DALAM MENGUKUR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE PIECES PADA KANTOR POS KECAMATAN LUNANG**

**NAMA** : **RIKI EFENDI**

**NOMOR BP** : **17101152610086**

**FAKULTAS** : **ILMU KOMPUTER**

**JURUSAN** : **SISTEM INFORMASI**

**JENJANG PENDIDIKAN** : **STRATA-1 (S1)**

**PEMBIMBING** : **1. Sri Rahmawati., M.Kom.**  
**2. Syafrika Deni Rizki., M.Kom.**

Penelitian ini mencoba untuk menerapkan PIECES Framework pada analisa tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Untuk menerapkannya di perlukan data sekunder dan data primer, data sekunder Dilakukan dengan mempelajari dan menelaah sumber-sumber lain seperti buku-buku, jurnal, dan tulisan yang berhubungan dengan analisa tingkat kepuasan pelanggan, sistem pelayanan pada Kantor Pos Kecamatan Lunang menggunakan pieces framework dan data primer Data diperoleh langsung dari sumbernya yaitu berupa tanggapan atau pendapat responden mengenai suatu permasalahan yang diajukan dalam penelitian yang berupa kuesioner yang di bagikan ke pelanggan yang datang, PIECES berfokus pada 6 indikator (performance, Information, Economy, Control, Effeciency, dan Service). Tujuan Penelitian ini adalah Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Kantor Pos Kecamatan Lunang menurut persepsi dan harapan pelanggan, dan Menguji tingkat kepuasan pelanggan terhadap faktor-faktor pelayanan berdasarkan persepsi dan harapan pelanggan. Hasil dari analisis pieces pada kualitas pelayanan di Kantor Pos Kecamatan Lunang pada setiap indikator pieces yaitu termasuk dalam kategori “puas” Sehingga hal ini menunjukkan indikasi yang positif yaitu pelanggan yang datang ke Kantor Pos Kecamatan Lunang sudah merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

**Kata Kunci** : *PIECES, Kantor Pos, Analisa tingkat kepuasan*