

ABSTRACT

TITLE : **ANALYSTA IN MEASURING THE QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION USING THE PIECES METHOD AT THE POST OFFICE OF LUNANG DISTRICT**

NAME : **RIKI EFENDI**

NO BP : **17101152610086**

FACULTY : **COMPUTER SCIENCE**

MAJORS : **INFORMATION SYSTEMS**

EDUCATIONAL LEVEL : **STRATEGY-1 (S1)**

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

This study tries to apply the PIECES Framework to the analysis of the level of customer satisfaction on service quality. To apply it, secondary data and primary data are needed, secondary data This is done by studying and reviewing other sources such as books, journals, and writings related to the analysis of customer satisfaction levels, service systems at the Lunang District Post Office. using pieces framework and primary data The data is obtained directly from the source, namely in the form of responses or opinions of respondents regarding a problem proposed in the study in the form of a questionnaire distributed to customers who come, PIECES focuses on 6 indicators (performance, information, economy, control, efficiency, and service). The purpose of this research is Knowing the level of customer satisfaction with services at the Lunang District Post Office according to customer perceptions and expectations, and Testing the level of customer satisfaction on service factors based on customer perceptions and expectations. The results of the analysis of pieces on service quality in Lunang District Post Office on each pieces indicator which is included in the "satisfied" category. So this shows a positive indication, namely customers who come to Lunang District Post Office was satisfied with the service provided.

Keywords : *PIECES, Post Office, Satisfaction level analysis*

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*