

ABSTRAK

ANALISIS DIAGONAL DAN *PENALTY REWARD* DALAM PENGUKURAN EVALUASI KONSUMEN PT POS INDONESIA DI BANDAR LAMPUNG

Oleh :

Nur Hani

PT Pos Indonesia merupakan salah satu perusahaan BUMN yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. Fenomena yang terjadi berdasarkan data jumlah pengguna jasa layanan pengiriman barang pada PT Pos Indonesia mengalami penurunan pada tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi kepuasan pelanggan terhadap jasa layanan pengiriman barang yang diberikan oleh PT Pos Indonesia di kota Bandar Lampung. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif metode pengumpulan sampel dalam penelitian ini termasuk *non probability sampling* teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan menggunakan rumus slovin. Jumlah sampel dalam penelitian ini 100 responden teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis diagonal dan *penalti reward*. Hasil penelitian ini pada analisis diagonal menunjukkan terdapat beberapa atribut dalam kategori under sehingga PT Pos Indonesia harus meningkatkan atribut tersebut. Hasil analisis *penalty reward* menunjukkan seluruh atribut layanan sudah dapat memenuhi harapan pelanggan tetapi tidak dapat melebihi harapan pelanggan.

Kata Kunci : kepuasan pelanggan, harapan, Kinerja PT Pos Indonesia.