

ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Ulak Karang

Oleh: Kartini Abdi Pratiwi

Ditemukan kurangnya kualitas pelayanan dengan terjadi penurunan pengguna jasa PT. Pos Indonesia Cabang Ulak Karang. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana Tingkat Kualitas Pelayanan jasa PT. Pos Indonesia Cabang Ulak Karang.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif, dengan teknik pengumpulan data adalah koesioner dan observasi langsung, penelitian dilakukan di PT Pos Indonesia Cabang Ulak Karang selama 1 (satu) bulan. Objek penelitian adalah konsumen PT. Pos Indonesia Cabang Ulak Karang berjumlah 100 orang.

Hasil penelitian analisis kualitas pelayanan yang terjadi pada PT. Pos Indonesia Cabang Ulak Karang berada pada kriteria cukup dengan interval 61 – 80% dengan skor rata-rata sebesar 3,46 dan total capaian responden 69,24%. Dari 5 indikator kualitas pelayanan yang diteliti, indikator tertinggi terdapat pada jaminan kepastian (*Assurance*) dengan skor rata-rata sebesar 3,51, tingkat capaian responden 70,26% dengan kriteria cukup dan tingkat terendah terdapat pada indikator memahami kebutuhan pelanggan (*Empathy*) dengan skor rata-rata 68,75 dan total capaian responden sebesar 68,75 % pada kriteria cukup.