

## ABSTRAK

**Fuad Mukhlis Abdillah : Analisis Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Padang**

**Pembimbing : Rahmiati, SE, M.Sc**

Tujuan penelitian tugas akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan PT. Pos Indonesia (persero) Kota Padang berdasarkan lima dimensi, yaitu: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*. Jenis penelitian yang dilakukan penelitian deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini data primer dan sekunder.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa frekuensi rata-rata analisis kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia Kota Padang berdasarkan indikator adalah 1) Keandalan (*Reliability*) 68,75%, 2) Daya tanggap (*Responsiveness*) 69,70%, 3) Jaminan (*Assurance*) 72,60%, 4) Memahami pelanggan (*Empathy*) 69,80%, 5) Bentuk fisik (*Tangible*) 72,60%. Dari kelima indikator yang digunakan nilai tingkat capaian responden (TCR) terendah adalah keandalan (*Reliability*) yaitu 68,75%.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan.**