

ABSTRAK

Riri Enjeli (17060133): Analisis Determinan Permintaan Masyarakat Kota Padang Terhadap Jasa Pengiriman Paket dikala Pandemi, di bawah bimbingan Ibu Mike Triani, S.E., M.M.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengestimasi pendapatan, harga, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas pelayanan terhadap permintaan pengiriman paket pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padang dikala pandemi secara parsial.

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan sampel dari penelitian sebanyak 100 responden konsumen jasa pengiriman pada PT. Pos Padang. Pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dengan menyebarkan kuisioner langsung kepada responden. Teknik analisis data dengan regresi linear berganda menggunakan uji t.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa (1) pendapatan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan pengiriman pada PT. Pos ($\text{sig} = 0,000 < \alpha = 0,05$) dengan besar pengaruhnya 2,379 (2) harga berpengaruh positif terhadap permintaan pengiriman paket pada PT. ($\text{sig} = 0,668 > \alpha = 0,05$) koefisiennya = 0,022 (3) ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif terhadap permintaan pengiriman paket pada PT. ($\text{sig} = 0,119 > \alpha = 0,05$) dengan besar pengaruhnya 0,128 (4) kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan pengiriman pada PT. Pos ($\text{sig} = 0,004 < \alpha = 0,05$) dengan besar pengaruhnya 0,057.

Berdasarkan hasil penelitian maka disarankan kepada PT. Pos Indonesia (persero) Padang untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan harga yang terjangkau agar tidak tersaingi oleh kompetitor lain. Memberikan inovasi baru dalam melayani konsumen agar konsumen mudah dalam melakukan pengiriman dan merasa lebih nyaman menggunakan jasa pengiriman paket pos terlebih pada situasi penyebaran Covid-19 saat ini.

Kata Kunci : Permintaan Pengiriman Paket, Pendapatan, Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman, Kualitas Pelayanan