

ABSTRAK

Yulia Citra Utami : Analisis Data Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Kantor PT. Pos Indonesia Cabang Kota Padang dengan Menggunakan Analisis Faktor

Kantor Pos merupakan fasilitas fisik tidak bergerak untuk melayani penerimaan, pengumpulan, penyortiran, transmisi, dan pengantaran surat dan paket pos. Kantor Pos tidak hanya memberikan pelayanan jasa pengiriman barang dalam dunia perposan, tetapi juga melayani dalam dunia keuangan. Semakin banyaknya pelayanan yang diberikan Kantor Pos Kota Padang banyak pelanggan yang merasa puas namun masih ada keluhan yang dirasakan pelanggan. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Kantor Pos dapat diketahui dari pelanggan yang menggunakan jasa Kantor Pos berulang kali. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah *tangible* (bukti langsung), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (Empati). Salah satu analisis statistik yang dapat mengelompokkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah analisis faktor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengelompokkan variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Kantor Pos Kota Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian terapan. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan Kantor Pos Kota Padang dan sampel berjumlah 98 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari 17 variabel. Data yang diperoleh diolah menggunakan analisis faktor.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, kelompok faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Kantor Pos Kota Padang ada sembilan kelompok faktor yaitu faktor perhatian pegawai memberikan pelayanan dan memahami keluhan pelanggan, kondisi gedung dan kelengkapan fasilitas penunjang serta kebersihan dan kerapian ruangan, kesigapan pegawai melayani keluhan dan kebutuhan pelanggan serta keakuratan informasi dan pelayanan diberikan, pelayanan tepat waktu dan keberadaan pegawai saat bertugas, keamanan dan kenyamanan pelanggan dan objektifitas pegawai, kemudahan pelanggan mendapatkan pelayanan dan kecepatan pegawai merespon kebutuhan pelanggan, kemampuan serta keramahan dan kesopanan pegawai memberikan pelayanan, pelayanan yang diberikan sesuai prosedur, dan penampilan pegawai.