

**ANALISIS DATA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KANTOR PT. POS INDONESIA CABANG KOTA
PADANG DENGAN MENGGUNAKAN ANALISIS FAKTOR**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna memperoleh Gelar Ahli Madya



Oleh

**YULIA CITRA UTAMI
58722/2010**

**PROGRAM STUDI STATISTIKA
JURUSAN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

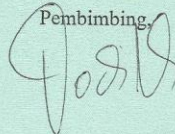
**ANALISIS DATA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KANTOR PT. POS INDONESIA CABANG KOTA PADANG
DENGAN MENGGUNAKAN ANALISIS FAKTOR**

Nama : Yulia Citra Utami
NIM : 58722
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 30 Januari 2014

Disetujui Oleh

Pembimbing



Dodi Vionanda, S.Si, M.Si
NIP. 19790611 200501 1 002

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR

Nama : Yulia Citra Utami
NIM/BP : 58722 / 2010
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

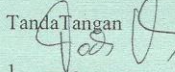
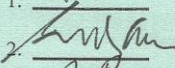

**ANALISIS DATA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KANTOR PT. POS INDONESIA CABANG KOTA PADANG
DENGAN MENGGUNAKAN ANALISIS FAKTOR**

**Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan
Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang**

Padang, 30 Januari 2014

Tim Penguji

	Nama
1. Ketua	: Dodi Vionanda, S.Si, M.Si
2. Anggota	: Drs. Lutfian Almash, M.S
3. Anggota	: Dra. Media Rosha, M.Si

	Tanda Tangan
1.	
2.	
3.	

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

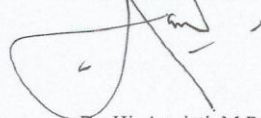
Nama : YULIA CITRA UTAMI
NIM/TM : 58722/2010
Progran Studi : STATISTIKA
Jurusan : MATEMATIKA
Fakultas : MIPA UNP

Dengan ini menyatakan, bahwa Tugas Akhir saya dengan judul "**Analisis Data Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Kantor PT. Pos Indonesia Cabang Kota Padang dengan Menggunakan Analisis Faktor**" adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam tradisi keilmuan. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat dan Negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui oleh,

Ketua Jurusan Matematika,



Dr. Hj. Armianti, M.Pd
NIP.19630605 198703 2 002

Saya yang menyatakan,



Yulia Citra Utami

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 pengelompokan 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.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisis Data Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Kantor PT. Pos Indonesia Cabang Kota Padang dengan Menggunakan Analisis Faktor”. Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi Statistika Jurusan Matematika FMIPA Universitas Negeri Padang.

Dalam pembuatan dan penyusunan tugas akhir ini, peneliti mendapatkan bimbingan dan bantuan yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dodi Vionanda, S.Si, M.Si, dosen Pembimbing sekaligus Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Drs. Lutfian Almash, MS, penguji
3. Ibu Dra. Media Rosha, M.Si, penguji.
4. Ibu Dra. Hj. Nonong Amalita, M.Si, Ketua Program Studi Statistika.
5. Ibu Dr. Armiami, M.Pd, Ketua Jurusan Matematika FMIPA UNP.
6. Bapak Muhammad Subhan, M.Si, Sekretaris Jurusan Matematika FMIPA UNP.
7. Bapak dan Ibu staf pengajar Jurusan Matematika FMIPA UNP.

8. Kepala Kantor PT. Pos Indonesia Kota Padang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Kantor Pos Kota Padang.
9. Bapak Evi Junaidi, S.ST, M.Si, validator
10. Seluruh Staf Administrasi dan Staf Labor Komputer Matematika FMIPA UNP.
11. Teman-teman dan semua pihak yang telah membantu penulis selama studi dan penyelesaian tugas akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa tugas akhir ini masih belum sempurna, untuk itu peneliti mengharapkan adanya kritikan dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan tugas akhir ini dan untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Harapan peneliti semoga tugas akhir ini dapat memberikan arti dan manfaat bagi pembaca dan peneliti sendiri.

Padang, Januari 2014

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	
A. PT. Pos Indonesia	7
B. Kualitas Pelayanan Jasa	10
C. Kepuasan Pelanggan	13
D. Matriks	15
E. Analisis Faktor	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	24
B. Sumber Data	24

C. Populasi dan Sampel	24
D. Variabel Penelitian	25
E. Instrumen Penelitian.....	26
F. Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	32
B. Pembahasan.....	42
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	46
B. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	50

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Skor Jawaban Kuesioner untuk Skala Likert	26
2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	26
3. Realibilitas Uji Coba Kuesioner	30
4. Persentase Pelanggan Menurut Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Kantor PT. Pos Indonesia Kota Padang	32
5. Nilai Eigen dan Keragaman Faktor.....	37
6. Besar Keragaman Variabel yang Diterangkan Masing- masing Faktor	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Data Uji Coba Instrumen	51
2. Data Indikator Kepuasan Pelanggan.....	53
3. Matrik Peragam	57
4. Matrik Korelasi.....	58
5. Nilai Eigen dan Keragaman Faktor	60
6. Nilai Vektor Eigen	61
7. Model Komponen Utama	62
8. Nilai Bobot Faktor	64
9. Kuesioner Penelitian.....	65
10 Lembar Validasi Kuesioner	69

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sekarang ini semakin banyak perusahaan penyedia jasa yang bergerak di bidang pengiriman barang berdiri dan berkembang. Banyaknya perusahaan penyedia jasa pengiriman barang membuat persaingan antar perusahaan semakin ketat untuk membuat pelanggan agar tetap menggunakan jasa yang disediakan perusahaan dan tidak beralih ke perusahaan lain. Pelanggan harus bisa memilih jasa pelayanan pengiriman barang dengan tepat, agar kirimannya aman sampai ke alamat yang dituju.

Salah satu penyedia jasa pengiriman barang dalam bidang transportasi dan pergudangan adalah Kantor Pos. Kantor Pos merupakan fasilitas fisik tidak bergerak untuk melayani penerimaan, pengumpulan, penyortiran, tranmisi, dan pengantaran surat dan paket pos. Pos merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak dalam bidang pelayanan pos. Saat ini bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT.Pos Indonesia (Persero). Salah satu Kantor PT. Pos Indonesia yang ada di Kota Padang adalah Kantor PT. Pos Indonesia cabang Kota Padang yang beralamatkan di Jalan Bagindo Aziz Chan no. 7.

Banyaknya persaingan antar perusahaan swasta yang bergerak di bidang pengadaan pelayanan jasa pengiriman barang membuat PT. Pos Indonesia berusaha meningkatkan pelayanannya dengan berbagai cara agar tetap terjalannya program pemerintah dalam bidang ekonomi dan pembangunan

pada umumnya serta memberikan pelayanan jasa perposan bagi masyarakat di Indonesia maupun di luar wilayah Indonesia pada khususnya. Tidak hanya itu pelayanan yang ditawarkan oleh PT. Pos Indonesia bertujuan agar konsumen tetap loyal kepada PT. Pos Indonesia.

Saat ini PT. Pos Indonesia tidak hanya memberikan pelayanan jasa pengiriman barang dalam dunia perposan, Kantor Pos juga melayani dalam dunia keuangan. Fasilitas transfer uang melalui PT. Pos Indonesia bisa dinikmati oleh pelanggan. Fasilitas pembayaran tagihan rekening seperti listrik, telepon, air dan tagihan kredit lainnya bisa dinikmati pelanggan di Kantor-Kantor PT. Pos Indonesia.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pelanggan, semakin banyaknya pelayanan yang diberikan Kantor Pos banyak pula pelanggan yang merasa puas. Pelanggan senang dengan penampilan pegawai yang rapi dengan menggunakan seragam yang sama setiap pegawainya setiap hari. Pelanggan juga merasa aman dan nyaman menggunakan jasa yang diberikan oleh Kantor Pos Kota Padang dengan adanya satuan pengamanan dan pihak kepolisian yang berjaga di sana. Serta pelayanan yang diberikan kepada pelanggan telah sesuai dengan prosedur atau ketentuan perusahaan sehingga pelanggan tidak bisa melanggar ketentuan tersebut seperti ketentuan pengiriman barang yang tidak diizinkan perusahaan untuk dikirim. Namun masih ada saja keluhan yang dirasakan pelanggan.

Keluhan yang dirasakan pelanggan seperti ketidak tahuan pelanggan dengan fasilitas yang ada, pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh Kantor

PT. Pos Indonesia, informasi tentang paket yang ditawarkan untuk pengiriman barang yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Pelayanan yang kurang maksimal yang dapat dilihat dari panjangnya antrian pelanggan untuk loket tertentu sehingga pelayanan yang diterima pelanggan tidak bisa lebih cepat serta pelanggan juga menunggu lebih lama dan keterlambatan penerimaan barang yang diterima oleh pelanggan. Namun di sini akan dibahas pelayanan secara umum yang ada di Kantor Pos.

Dari berbagai keluhan yang dirasakan oleh pelanggan membuat pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos. Jadi Kantor Pos harus lebih baik lagi memperhatikan tingkat kepuasan konsumennya dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Jika pelanggan merasa puas maka pelanggan akan tetap menggunakan jasa yang ditawarkan oleh PT. Pos Indonesia, tidak beralih menggunakan jasa dari perusahaan yang lain dan pelanggan akan cenderung menggunakan jasa tersebut hingga berulang kali dan akan memungkinkan pula pelanggan akan memberitahukan ke pihak lain agar menggunakan jasa tersebut. Hal ini sangat menguntungkan bagi PT. Pos Indonesia dan juga pengguna jasa Kantor Pos.

Menurut Kotler (2009:138) secara umum, kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi atau harapan mereka. Dalam pengertian kepuasan terdapat dua dimensi kepuasan yaitu kinerja dan harapan. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi (harapan), pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan

akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Kantor PT. Pos Indonesia dapat diketahui dari pelanggan-pelanggan yang tetap menggunakan jasa Kantor Pos berulang kali. Berarti pelanggan yang menggunakan jasa Kantor Pos berulang kali adalah pelanggan yang puas. Kepuasan pelanggan atau konsumen dapat diukur dari indikator dimensi kualitas pelayanan, menurut Parasuraman (Tjiptono, 2004:70) yaitu : *tangible* (bukti langsung), *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Semua faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan saling memiliki keterkaitan antara satu dan yang lainnya.

Berdasarkan uraian di atas peneliti melakukan penelitian untuk mengetahui pengelompokan variabel yang dimiliki dalam penelitian ini karena variabel yang dimiliki telah menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Kantor PT. Pos Indonesia Kota Padang. Banyak faktor yang menentukan kepuasan pelanggan, sehingga dibutuhkan suatu analisis yang dapat melihat kelompok faktor-faktor tersebut secara keseluruhan.

Analisis statistika yang dapat digunakan untuk mengetahui hubungan internal antar faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Kantor PT. Pos Indonesia Kota Padang adalah analisis faktor. Analisis faktor adalah suatu metode statistika multivariat yang mencoba menerangkan hubungan antar sejumlah faktor-faktor yang saling

ketergantungan antara satu dengan yang lain sehingga bisa dibuat satu atau lebih kumpulan faktor yang lebih sedikit dari jumlah faktor awal. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan interkorelasi di antara sejumlah besar variabel dengan cara mengidentifikasi satu set dimensi pokok yang sama. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan tidak dibedakan antara variabel bebas dan variabel tidak bebas, oleh karena itu analisis yang cocok digunakan adalah analisis faktor.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini diberi judul “**Analisis Data Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Kantor PT. Pos Indonesia Cabang Kota Padang dengan Menggunakan Analisis Faktor**”.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, maka penelitian ini difokuskan pada faktor kualitas pelayanan Kantor PT. Pos Indonesia Kota Padang yang terdiri dari faktor bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas Kantor PT. Pos Indonesia Kota Padang.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “bagaimana pengelompokan variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Kantor PT. Pos Indonesia Kota Padang?”.

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut : untuk mengetahui pengelompokan variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Kantor PT. Pos Indonesia Kota Padang.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Kantor PT. Pos Indonesia Kota Padang, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan bahan pertimbangan untuk meningkatkan mutu pelayanan Kantor PT. Pos Indonesia Kota Padang kepada pelanggan.
2. Bagi peneliti sendiri, diharapkan hasil penelitian ini dapat meningkatkan kemampuan peneliti dalam menganalisis suatu permasalahan penelitian dan sekaligus untuk mengaplikasikan kemampuan dan ilmu yang telah peneliti terima di bangku perkuliahan.
3. Pihak lain, dapat memberikan masukan bagi rekan-rekan yang mengadakan penelitian yang lebih lanjut.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data, dapat ditarik kesimpulan bahwa dari 17 variabel mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Kantor PT. Pos Indonesia Kota Padang dapat dikelompokkan menjadi 9 faktor yaitu perhatian pegawai memberikan pelayanan dan perhatian pegawai 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 yang diberikan kepada pelanggan, pelayanan tepat waktu dan keberadaan pegawai saat bertugas, keamanan dan kenyamanan pelanggan menerima pelayanan dan objektivitas pegawai, kemudahan pelanggan mendapatkan pelayanan dan kecepatan pegawai merespon kebutuhan pelanggan, kemampuan pegawai dalam pelayanan dan keramahan dan kesopanan pegawai memberikan pelayanan, pelayanan yang diberikan sesuai prosedur, dan penampilan pegawai.

B. Saran

Adapun saran dari penelitian ini adalah:

1. Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, ada beberapa pelayanan kantor pos yang harus ditingkatkan yaitu perhatian pegawai dalam memahami keluhan pelanggan, kesigapan pegawai melayani keluhan dan kebutuhan pelanggan, perhatian pegawai dalam memberikan pelayanan, keakuratan informasi dan pelayanan yang diberikan, keramahan dan kesopanan

pegawai dalam memberikan pelayanan, keberadaan pegawai di loket pelayanan saat bertugas, pegawai memberikan pelayanan tepat waktu. Dari pelayanan tersebut memberikan pengaruh dalam menentukan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Kantor PT. Pos Indonesia Kota Padang. Untuk pelayanan lainnya juga harus lebih ditingkatkan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Agar peneliti selanjutnya dapat melakukan analisis faktor terhadap masalah-masalah lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anton, Howard. (1998). *Aljabar Linier Elementer Edisi Kelima*. Penerbit Erlangga: Jakarta
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi VI*. PT. Rineka Cipta: Jakarta
- Gasperz, Vincent. (1992). *Teknik Analisis Dalam Penelitian Percobaan 2*. Transito Bandung: Bandung.
- Jhonson, A Richard & Wichern W. Dean, (1998). *Applied Multivariate Statistical Analisis 2nd edition*. Prentice Hall International: New Jersey.
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Milenium 1*. PT Prehalindo: Jakarta.
- Nasution, N.M. (2004). *Mutu Pelayanan Terpadu*. Ghalia Indonesia: Jakarta
- Rangkuti, Freddy. (2003). *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Simamora, Bilson. (2005). *Analisis Multivariat Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Singarimbun, Masri. (1989). *Metode Penelitian Survey*. PT Pustaka LP3ES Indonesia: Jakarta
- Supranto. J. (2004). *Analisis Multivariat Arti dan Interpretasi*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Andi Yogyakarta: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima edisi 2*. Andi Yogyakarta: Yogyakarta.
- Usman, Husaini & Akbar Purnomo Setiady. (2011). *Pengantar Statistika edisi kedua*. Bumi Aksara: Jakarta
- <http://www.posindonesia.co.id/index.php/profil-perusahaan/visi-misi-dan-moto>
diakses tanggal 9 September 2013
- <http://www.posindonesia.co.id/index.php/profil-perusahaan/sejarah-pos> diakses
tanggal 9 September 2013