

ANALISIS *E-SERVICE QUALITY* PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR POS BESAR YOGYAKARTA

M. Iqbal Dwi Nugraha

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil analisis *E-Service Quality* pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Besar Yogyakarta. *E-Service Quality* adalah sejauh mana *website* dapat memfasilitasi pelanggan secara efektif dan efisien dalam membeli produk atau jasa, pembelian dan sampai dengan pengiriman produk atau jasa. Metode pengumpulan data penelitian yang digunakan yakni dengan pengumpulan data melalui kuesioner. Sampel yang digunakan adalah pelanggan atau mitra dari PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Besar Yogyakarta yaitu sebanyak 30 pelanggan atau mitra. Pengujian statistik yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis uji validitas, uji reliabilitas, dan *aritmatica mean* (rata-rata hitung). Adapun beberapa indikator yang digunakan untuk menunjukkan tingkat *E-Service Quality* (kualitas layanan *online*) adalah *Information gap/keamanan*, *design gap/desain*, *communication gap/layanan pelanggan*, dan *fulfilment gap/reliabilitas*. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil analisis *E-Service Quality* pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Besar Yogyakarta dinyatakan baik mengenai tingkat *E-Service Quality* (kualitas layanan *online*) yang cukup baik walaupun masih ada beberapa hal yang masih sering dikeluhkan oleh pelanggan atau mitra kepada perusahaan. Berdasarkan rata-rata yang mencakup semua indikator, diperoleh rata-rata sebesar 2,95 yang berarti pelanggan atau mitra menyatakan bahwa tingkat *E-Service Quality* (kualitas layanan *online*) pada PT. Pos Indonesia (Persero) baik.

Kata Kunci: *E-Service Quality*

**ANALYSIS OF E-SERVICE QUALITY IN PT. POS INDONESIA (PERSERO)
YOGYAKARTA BIG POST OFFICE**

M. Iqbal Dwi Nugraha

Abstract

The purpose of this study was to determine the results of E-Service Quality analysis at PT. Indonesia Post (Persero) Yogyakarta Post Office. E-Service Quality is the extent to which a website can facilitate customers effectively and efficiently in buying products or services, purchasing and shipping products or services. The research data collection method used is by collecting data through a questionnaire. The sample used is a customer or partner from PT. Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta Post Office is 30 customers or partners. The statistical test used in this study is the analysis of the validity test, reliability test, and arithmetic mean (arithmetic mean). The indicators used to show the level of E-Service Quality are Information gap / security, design gap / design, communication gap / customer service, and gap / reliability fulfillment. The results of this study show the results of E-Service Quality analysis at PT. Pos Indonesia (Persero), the Great Post Office of Yogyakarta, is stated to be good about the level of E-Service Quality (quality of online services) which is quite good, although there are still some things that are still often complained of by customers or partners to the company. Based on the average which includes all indicators, it is obtained an average of 2.95 which means that the customer or partner states that the level of E-Service Quality (quality of online services) at PT. Pos Indonesia (Persero) is good.

Keyword: E-Service Quality