

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*) PRODUK JASA Q9 PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG YOGYAKARTA

Moch. Allan Irnanda Yusuf

Abstrak

Laporan ini bertujuan untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan *service quality* yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Yogyakarta. *service quality* adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data adalah metode kuesioner terhadap kualitas pelayanan produk jasa Q9 yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Yogyakarta untuk konsumennya. Metode yang digunakan dalam melakukan pengambilan sampel adalah menggunakan *purposive sampling* yaitu suatu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan khusus supaya data dari hasil penelitian yang dilakukan menjadi lebih representatif. Sampel didalam penelitian ini berjumlah 98 responden. Berdasarkan hasil data responden terhadap variabel atau indikator pada *service quality* yang diterapkan pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Yogyakarta menunjukkan hasil dalam kategori setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *service quality* yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Yogyakarta sudah sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dari segi indikator *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*. Meskipun terdapat satu indikator *responsiveness* dengan rata-rata *mean* masih kecil yaitu dengan hasil 3,03. Dari penelitian yang telah dilakukan, penulis menyarankan sebaiknya perusahaan meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan *service quality* yang diberikan kepada konsumennya agar meminimalisirkan suatu permasalahan baru.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan (Service Quality)*

**SERVICE QUALITY ANALYSIS OF PRODUCT SERVICES Q9
PT. POS INDONESIA (PERSERO) YOGYAKARTA BRANCH**

Moch. Allan Irnanda Yusuf

Abstract

This report aims to analyze the service quality conducted by the Yogyakarta Branch of PT. Pos Indonesia (Persero). Service quality is a dynamic term related to products, services, people, processes and environments that meet or exceed expectations. In this study, data was collected in the form of a questionnaire about the quality of Q9 services provided to customers by PT. Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta branch. The method used to conduct sampling was purposive sampling, which is a sampling technique with special considerations so that the data from the results of the research conducted becomes more representative. The sample size in this study amounted to 98 respondents. Based on the results of respondents' data on the indicators of service quality that were applied at PT. Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta branch, respondents showed that they agreed. Therefore it can be concluded that the service quality carried out by PT. Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta branch is satisfactory to consumers in terms of indicators of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibility. However, there is one indicator for responsiveness with a small average mean, with a result of 3.03. From the research that has been done, the author suggests that the company should improve the quality of service provided to their customers in order to minimize any future problems.

Keywords: *Service Quality*