

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN DOMESTIK DAN INTERNASIONAL PADA PT. POS LOGISTIK INDONESIA

Aureliana Putri Nurmansyah

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengukur kualitas layanan pengiriman pada PT Pos Logistik Indonesia terkait pelayanan pengiriman domestik dan internasional yang di ukur berdasarkan aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Jenis penelitian deskriptif (*descriptive research*) dengan pendekatan kuantitatif. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dan diperoleh sebanyak 30 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara *online* pada pelanggan PT Pos Logistik Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengiriman domestik pada aspek bukti fisik adalah dengan rata-rata sebesar 4,35, dan internasional dengan rata-rata sebesar 3,88, kehandalan domestik dengan rata-rata sebesar 4,32, dan internasional dengan rata-rata sebesar 3,74, daya tanggap domestik dengan rata-rata sebesar 4,42, dan internasional dengan rata-rata sebesar 3,72, jaminan domestik dengan rata-rata sebesar 4,30, dan internasional dengan rata-rata sebesar 3,77 dan empati domestik dengan rata-rata sebesar 4,33, dan internasional dengan rata-rata sebesar 3,87. Dari hasil analisis keseluruhan, nilai rata-rata kelima dimensi dari pengiriman domestik tersebut adalah 4,34, dimana nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada PT Pos Logistik Indonesia termasuk kategori sangat setuju. Sedangkan nilai rata-rata kelima dimensi dari pengiriman internasional tersebut adalah 3,80, dimana nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada PT Pos Logistik Indonesia termasuk kategori setuju. Dari hasil analisis data yang terdiri dari 5 aspek yaitu aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengiriman domestik lebih baik di bandingkan dengan Internasional.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Dimensi Kualitas Pelayanan, Karakteristik Jasa*

**QUALITY ANALYSIS OF  
DOMESTIC AND INTERNATIONAL DELIVERY SERVICE  
IN PT. POS LOGISTICS INDONESIA**

**Aureliana Putri Nurmansyah**

***Abstrack***

*This study aims to know and measure the quality of shipping services at PT Pos Logistics Indonesia related to domestic and international shipping services that are measured based on aspects of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Type of research is descriptive research with a quantitative approach. The sampling method used is purposive sampling that is a sampling technique chosen with particular considerations, namely consumers who have used shipping services at PT Pos Logistics Indonesia. The samples taken are of 30 respondents. Data collection techniques are carried out by invading online questionnaires to customers of PT Pos Logistics Indonesia. Based on the results of the study, the quality of domestic shipping services on the physical evidence aspect is at an average of 4.35, and internationally with an average of 3.88, domestic reliability with an average of 4.32, and international average of 3.74, domestic responsiveness with an average of 4.42, and international with an average of 3.72, domestic collateral with an average of 4.30, and international with an average of 3.77 and domestic empathy with an average of 4.33, and international with an average of 3.87. From the results of the overall analysis, the average value of the five dimensions of domestic shipping is 4.34, where the average value indicates that the service quality at PT Pos Logistics Indonesia is categorized as strongly agreed. While the average value of the five dimensions of international shipping is 3.80, where the average value shows that the quality of service at PT Pos Logistics Indonesia included in the agreed category. From the results of data analysis consisting of 5 aspects, namely aspects of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy show that the quality of domestic shipping service is better compared to the international one.*

***Keywords:*** *Service Quality, Service Quality Dimensions, Service Characteristics*