

ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN JASA PAKET POS PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) KOTA PEKANBARU

ABSTRAK

Oleh
Dani Rizki Hidayat

Kata Kunci : Pelayanan Jasa, Paket Pos.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat obyektif Pelaksanaan Pelayanan Jasa Paket Pos Pada PT.Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru. Indikator dari penelitian ini adalah Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian, Empati dan Wujud. Tipe penelitian yang berlokasi di Kota Pekanbaru ini adalah Servey Deskriptif, yaitu memprioritaskan daftar kuisioner sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisis kondisi empiris dari obyektivitas keberadaan tujuan penelitian pada lokasi yang di teliti. Adapun populasi yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Manajer PT.Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru di bidang Pelayanan Paket Pos, Staff Pelayanan Paket Pos, Puri Kirim/Terima Paket Pos. Dan juga Masyarakat sebagai pelanggan PT.Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru. Adapun teknik sampling yang digunakan dalam menetapkan individu sampel adalah teknik sensus untuk populasi pegawai dan teknik incidental sampling untuk kelompok populasi Masyarakat, jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari, data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi. Sementara teknik analisa data yang digunakan adalah dengan mempergunakan alat bantu tabel frekuensi. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa penelitian yang berjudul Analisis Pelaksanaan Pelayanan Jasa Paket Pos Pada PT.Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru berada pada interval penilaian “Prima” Rekomendasi yang perlu dipertimbangkan adalah dimana agar kedepannya pihak PT.Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pelanggannya.