

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN POS KILAT KHUSUS PADA PT POS INDONESIA (PERSERO) KOTA METRO 34100**

**Oleh**

**DWI KARTIKA SARI**

Sebagai salah satu BUMN yang memiliki fungsi dan peranan penting dalam pelayanan jasa dan dalam pembangunan nasional, PT Pos Indonesia dalam menjalankan bisnisnya tidak dapat dilepaskan dalam usahanya dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanannya. Yang kemudian menjadikan tantangan bagi PT Pos Indonesia saat ini ialah meningkatkan kualitas layanan jasa Pos Kilat Khusus dalam bersaing layanan jasa yang sejenis. Karena dampak dari persaingan tersebut ialah dapat terjadinya perubahan harapan pelanggan tentang kinerja perusahaan. Masalah yang dihadapi perusahaan dengan kemampuan Pos Kilat Khusus meningkatkan produksinya rata-rata 34.26% setiap tahun, sementara pesaingnya mampu meningkatkan produksi rata-rata 51.50% pertahun. Dan pangsa pasar yang lebih rendah pesaing yakni 28.41% rata-rata pertahun sementara pesaingnya mampu menguasai pasar hingga 71.59% rata-rata pertahun. Oleh karena itu permasalahan yang diajukan adalah Bagaimanakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa Pos Kilat Khusus pada PT Pos Indonesia (persero) Kota Metro?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa Pos Kilat Khusus pada PT Pos Indonesia (persero) Kota Metro.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pos Kilat Khusus pada PT Pos Indonesia Kota metro 34100 sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan nilai kinerja perusahaan yang telah melampaui nilai harapan pelanggan, (berdasarkan tabel 48, nilai harapan = 5013 sedangkan nilai kinerja = 5166). Hal ini berarti perusahaan telah mampu memenuhi harapan pelanggannya. Meski secara keseluruhan kualitas pelayanan pos Kilat Khusus sangat baik namun pada dimensi dan unsur tertentu, kualitas pelayanan Pos Kilat Khusus tidak baik.

Pelayanan Pos Kilat Khusus seharusnya memperluas daya jangkauan pengiriman, tidak hanya mendirikan kantor cabang di kota kecamatan, tetapi juga mendirikan kantor cabang didesa-desa yang jaraknya jauh dari kota kecamatan dan seharusnya karyawan Kantor Pos Kota Metro lebih sigap dalam menjalankan tugasnya agar citra baik dimata pelanggan dapat terus dijaga. Sehingga timbul loyalitas dari pelanggan untuk tetap menggunakan jasa pelayanan Pos Kilat khusus pada Kantor Pos Kota Metro.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pos Kilat Khusus.**