



## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di PT Pos Indonesia cabang Bantul dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Kualitas pelayanan diukur dengan beberapa aspek sebagai berikut: (1) akses pelayanan; (2) kecepatan pelayanan; (3) jaminan keamanan; (4) responsivitas; (5) empati, sedangkan untuk faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah : (1) kemampuan sumber daya manusia; (2) koordinasi; (3) sarana dan prasarana.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian campuran (*mixed methodology*) dengan *heavy quantitative*, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi, observasi, kuesioner, dan wawancara. Temuan penelitian menunjukkan, sebagian besar aspek pelayanan di PT Pos Indonesia cabang Bantul telah diselenggarakan dengan baik. Secara umum, masalah terletak pada aspek sumber daya manusia, seperti: Pertama, sebagian besar pegawai masih lulusan SMA sederajat. Kedua, penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan. Ketiga, rendahnya koordinasi antar-instansi dan kualitas dan kuantitas sarana yang kurang memadai. Singkatnya, peningkatan perlu dilakukan secara terus menerus untuk dapat mempertahankan loyalitas para pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, PT Pos Indonesia cabang Bantul



## **ABSTRACT**

*This research aims to examines the quality of service and factors that determine quality in PT Pos Indonesia-Bantul. Quality of service evaluate by several aspects including: (1) accessibility, (2) the speed of service, (3) service's assurance, (4) responsibility, (5) emphathy. Therefore, Determining factors for service's delivery are human resources, coordination and facilities. The research conducted by using mixed-methodology with heavy quantitative. Data collection technique used were by literature studies, observations, surveys, and interviews. This research finds that the quality of service in PT Pos Indonesia-Bantul is well delivered.*

*Generally, The problems lies in human resources capacity such as: First, Most of the employees are graduated from high school. Second, some employees do not placed based on their educational background. Third, lack of coordination with other agencies and inadequate facilities in quantity and quality. In short, lot of improvements still relevant in order to maintain the loyalty of customers.*

**Keywords:** *Quality of Service, PT Pos Indonesia-Bantul*