



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR DIAGRAM</b> .....	viii
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>INTISARI</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	10
1.3. Tujuan Penelitian .....	10
1.4. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	12
2.1. Pengertian Kualitas .....	12
2.2. Pelayanan Publik .....	13
2.3. Kualitas Pelayanan Publik .....	16
2.4. Indikator – Indikator Kualitas Pelayanan .....	21
2.5. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	27
2.5.1. Kemampuan Sumber Daya Manusia .....	30
2.5.2. Koordinasi .....	37
2.5.3. Sarana dan Prasarana Pelayanan .....	41
2.6. Kerangka Pikir Penelitian .....	44
2.7. Definisi Konsep .....	45
2.8. Definisi Operasional .....	46



<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	49
3.1. Jenis Penelitian	49
3.2. Lokasi Penelitian	49
3.3. Unit Analisis	50
3.4. Populasi dan Sampel	50
3.4.1. Populasi	50
3.4.2. Sampel	51
3.5. Teknik Pengumpulan Data	52
3.6. Sumber Data	55
3.7. Teknik Analisis Data	56
<b>BAB IV. DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN</b>	59
4.1. Sejarah PT Pos Indonesia	59
4.2. Visi dan Misi PT Pos Indonesia	61
4.3. Struktur Organisasi PT Pos Indonesia	62
4.4. Pembagian Wilayah Usaha PT Pos Indonesia	62
4.5. PT Pos Indonesia Cabang Bantul	64
4.6. Jenis – Jenis Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Bantul	64
4.7. Tenaga Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Bantul	66
4.8. Struktur Organisasi PT Pos Indonesia Cabang Bantul	67
<b>BAB V. KUALITAS PELAYANAN PT POS INDONESIA CABANG BANTUL</b>	74
5.1. Akses Pelayanan	75
5.1.1. Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan	75
5.1.2. Kepastian Tarif/Biaya Pelayanan	83
5.1.3. Lokasi PT Pos Indonesia Cabang Bantul	93
5.2. Kecepatan Pelayanan	96
5.2.1. Kecepatan Pegawai Dalam Pelayanan	96
5.2.2. Kecepatan Pengiriman Barang Ke Tempat Tujuan	99
5.3. Jaminan Keamanan	102
5.4. Responsivitas	112
5.4.1. Keluhan Pelanggan PT Pos Indonesia cabang Bantul	113



5.4.2. Sikap Pegawai Dalam Merespon Keluhan Pelanggan. . . . .	116
5.5. Empati. . . . .	119
5.5.1. Kejelasan Pegawai Memberikan Informasi ke Pelanggan. . .	120
5.5.2. Keramahan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan. . . . .	122
5.5.3. Keadilan Pegawai Dalam Melayani Pelanggan. . . . .	125
<b>BAB VI. FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI</b>	
<b>KUALITAS PELAYANAN PT POS INDONESIA CABANG</b>	
<b>BANTUL. . . . .</b>	<b>128</b>
6.1. Kemampuan Sumber Daya Manusia. . . . .	128
6.2. Koordinasi. . . . .	138
6.3. Sarana dan Prasarana. . . . .	146
<b>BAB VII. PENUTUP . . . . .</b>	<b>164</b>
7.1. Kesimpulan . . . . .	164
7.2. Saran . . . . .	167
<b>DAFTAR PUSTAKA . . . . .</b>	<b>169</b>
<b>LAMPIRAN . . . . .</b>	<b>173</b>