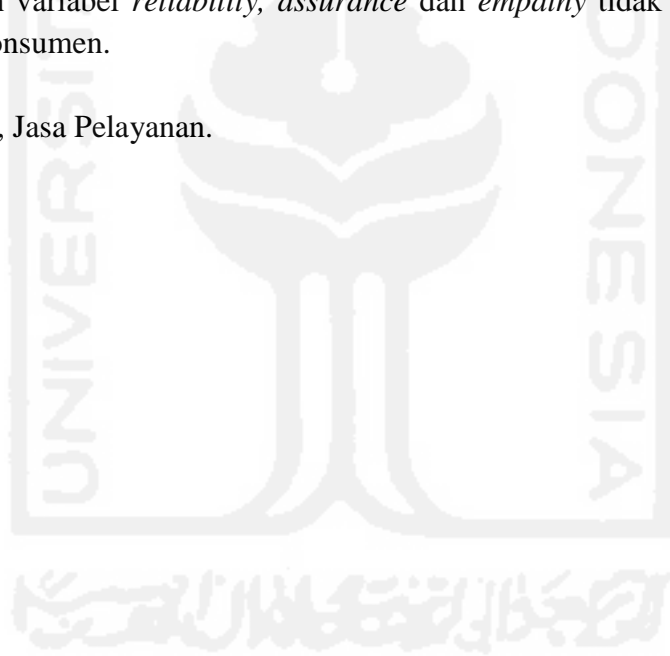


ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui harapan yang di inginkan konsumen jasa pelayanan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia, untuk mengetahui tingkat kenyataan kualitas pelayanan PT Pos Indonesia, Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen PT Pos Indonesia mengenai kualitas pelayanan yang diberikan PT Pos Indonesia, untuk mengetahui faktor-faktor pelayanan yang harus diperbaiki oleh PT Pos Indonesia, untuk mengetahui pengaruh variabel *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) terhadap kepuasan konsumen PT Pos Indonesia. Dalam penelitian ini sampel yang di ambil sebagian besar pengguna jasa Kantor Pos Besar Yogyakarta yang berjumlah 50 orang. Alat analisis yaitu analisis deskriptif, metode servqual (Gap), analisis indeks kepuasan, analisis regresi linear berganda, analisis uji serentak (Uji F). Hasil analisis Variabel *tangibles* dan *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen sedangkan variabel *reliability*, *assurance* dan *empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kualitas, Jasa Pelayanan.



ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the desired expectations in the consumer services provided by PT Pos Indonesia , to determine the true level of quality of service of PT Pos Indonesia , to determine the level of consumer satisfaction PT Pos Indonesia regarding the quality of services provided by PT Pos Indonesia , to determine service factors that must be repaired by PT Pos Indonesia , to determine the effect of variable tangibles (physical evidence) , reliability (reliability) , responsiveness (responsiveness) , assurance (guarantees) , and empathy (empathy) on consumer satisfaction , PT Pos Indonesia . In this study, samples taken most of the service users Pos Large Office Yogyakarta totaling 50 people . Analysis is descriptive analysis tools , methods servqual (Gap) , satisfaction index analysis , multiple linear regression analysis , analysis of simultaneous test (F test) . The results of the analysis of variable tangibles and responsiveness positive effect on customer satisfaction while variable reliability , assurance and empathy no significant effect on customer satisfaction

Keyword : Quality and Services

