

# Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sukabumi

Merliani Andini<sup>1</sup>, Ratih Hendra Ningsih<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Sukabumi  
Jalan Babakan Sirna No. 27 Sukabumi Jawa Barat  
merlianiandini98@gmail.com

---

## Abstrak

Persaingan perusahaan penyedia jasa semakin ketat karena meningkatnya permintaan masyarakat akan pengguna jasa pengiriman barang. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk mempertahankan eksistensinya. Untuk itu, perusahaan harus bisa memenuhi tuntutan dari masyarakat akan keinginan, harapan dan kebutuhan mereka. Berdasarkan hal tersebut, dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sukabumi, dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan mengetahui hambatan apa saja yang ditemukan serta solusi yang diberikan oleh pihak perusahaan. Metode yang digunakan dalam proses penelitian Tugas Akhir ini yaitu metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data antara lain: studi pustaka, studi observasi, wawancara, dan penyebaran kuisioner berupa pernyataan yang disebar kepada responden secara acak. Dan hasil data kemudian dianalisa lebih lanjut, setelah diketahui jawaban responden kemudian pernyataan diklasifikasikan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu Berwujud (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Perhatian (*Empathy*). Hasil analisa menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kantor Pos Sukabumi dapat dikatakan baik dan kurang baik atau dimensi yang paling berpengaruh baik adalah dimensi Perhatian (*Empathy*) dan dimensi yang berpengaruh kurang baik yaitu dimensi Jaminan (*Assurance*), sehingga Kantor Pos Sukabumi harus meningkatkan kembali kualitas pelayanannya agar bisa mempertahankan eksistensinya.

**Kata kunci: Kualitas pelayanan**

## Abstract

*The competition for service provider companies is getting tighter due to the increasing public demand for goods delivery service users. Good service quality is one of the company's efforts to maintain its existence. For this reason, companies must be able to meet the demands of society for their wants, hopes and needs. Based on this, this study aims to determine the quality of service at PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sukabumi in an effort to improve service quality by knowing what obstacles are found and the solutions provided by the company. The method used in the research process of this final project is a descriptive research method with a qualitative approach. Data collection techniques include: literature study, observation study, interviews, and questionnaires in the form of statements that are distributed to respondents randomly. And the results of the data are further analyzed, after knowing the respondent's answer, the statement is classified based on five dimensions of service quality, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Attention (Empathy). The results of the analysis show that the service quality of the Kantor Pos Sukabumi can be said to be good and bad or the most influential dimension is the dimension of concern (empathy) and the dimension that has a bad effect is the dimension of assurance. (Assurance), so that the Sukabumi Post Office must improve the quality of its services again so that its existence can be maintained.*

**Key words: Service Quality**

## I. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha yang dinamis dan laju pertumbuhan penduduk yang semakin bertambah pesat, mendorong semakin meningkatnya pertumbuhan ekonomi. Hal ini menimbulkan adanya persaingan antar perusahaan yang semakin tajam terutama dalam usaha mereka memasarkan produk-produknya kepada konsumen. Persaingan yang ketat juga dirasakan oleh perusahaan penyedia jasa pengiriman barang. Hal ini dikarenakan semakin meningkatnya permintaan masyarakat akan pengguna jasa pengiriman barang akhir-akhir ini. Melihat adanya peluang usaha pada perusahaan penyedia jasa pengiriman barang maka pembisnis berlomba mendirikan perusahaan yang bergerak di bidang tersebut.

Kualitas pelayanan yang baik adalah upaya yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa. Kualitas yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang.

PT Pos Indonesia yang merupakan sebuah perusahaan BUMN yang bergerak di bidang penyedia jasa ekspedisi paket maupun surat. Karena persaingan usaha di bidang jasa sangatlah ketat, lebih sulit mempertahankan konsumen lama dengan menjaga kepuasannya dari pada mencari konsumen baru. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ialah pelayanan yang baik. Tuntutan dari konsumen akan keinginan, harapan, dan kebutuhan pelayanan yang baik adalah mutlak harus terpenuhi guna menjaga kepuasan konsumen. Selain itu, tuntutan untuk di layani dengan baik juga menjadi tuntutan PT Pos Indonesia agar mampu memberi nilai dan kepuasan konsumennya.

Berdasarkan data konsumen pengiriman barang Kantor Pos Sukabumi dari bulan Januari sampai dengan bulan Desember tahun 2019 mengalami penurunan dan peningkatan setiap bulannya. Dimana jumlah konsumen terbanyak yaitu berada pada bulan April sebanyak 32.403 konsumen dan jumlah konsumen mengalami penurunan drastis yaitu pada bulan desember sebanyak 11.222 konsumen. Naik turunnya jumlah konsumen pada Kantor Pos Sukabumi dapat disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak

Kantor Pos yang belum memenuhi kebutuhan atau pun keinginan dari masyarakat.

Berdasarkan permasalahan yang muncul, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan pengiriman barang pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sukabumi, apa saja hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan pengiriman barang pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sukabumi, dan apa saja solusi yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam proses pelayanan pengiriman barang pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sukabumi.

## II. LANDASAN TEORI

Menurut A.F Stoner dalam Lijan Poltak Sinambela (2016:7), manajemen sumber daya manusia adalah suatu prosedur yang berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau organisasi dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi membutuhkannya.

Menurut Zeithaml et. al dalam Hardiyansyah (2017:44) mengemukakan bahwa: "Kualitas pelayanan (SERVQUAL) adalah metode yang diambil secara empiris yang mungkin digunakan oleh organisasi layanan untuk meningkatkan kualitas layanan. Metode ini melibatkan pengembangan pemahaman tentang kebutuhan layanan yang dianggap target pelanggan. Persepsi mutu pelayanan yang diukur ini untuk organisasi yang dimaksud, kemudian dibandingkan dengan organisasi yang „sangat baik“. Hasil analisis tersebut kemudian dapat digunakan sebagai sopir untuk perbaikan kualitas layanan".

Menurut Goetsch dan Davis dalam Donni Juni Priansa (2017:71) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai sesuatu kondisi yang dinamis, yang berhubungan dengan jasa/produk, dan manusia serta proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Donni Juni Priansa (2017:51) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan total pengalaman yang hanya dapat dievaluasi oleh konsumen. Sedangkan menurut Lovelock dan Wirtz dalam Donni Juni Priansa (2017:51) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Menurut Zeithaml et. al dalam Hardiyansyah (2017:43) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu: Berwujud (*Tangibles*), penampilan fasilitas

fisik, peralatan, personil, dan bahan komunikasi fisik. Keandalan (*Reliability*), kesanggupan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat. Ketanggapan (*Responsiveness*), kesediaan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan segera. Jaminan (*Assurance*), pengetahuan dan kesopanan karyawan dan mereka sanggup untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Empati (*Empathy*), perusahaan memberikan perawatan dan perhatian khusus kepada pelanggannya.

Menurut Zeithaml et. al dalam Hardiyansyah (2017:95) menyatakan bahwa masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut: Untuk dimensi Berwujud (*Tangible*), terdiri atas indikator: Penampilan petugas dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Untuk dimensi Keandalan (*Reliability*), terdiri atas indikator: Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Untuk dimensi Respon/ketanggapan (*Responsiveness*), terdiri atas indikator: Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, petugas melakukan pelayanan dengan tepat, petugas melakukan pelayanan dengan cermat, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Untuk dimensi Jaminan (*Assurance*), terdiri atas indikator: Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Untuk dimensi Empati (*Empathy*), terdiri atas indikator: Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Menurut Yuniarti dalam Sonty Lena dkk (2017:21) pengertian pengiriman adalah “bagian penting dalam suatu rantai persediaan yang

berfungsi untuk menyiapkan dan mengirimkan barang ke *customer*. Transportasi berhubungan dengan model transportasi apa yang dipakai agar efektif dan efisien, baik dari sisi biaya, kecepatan waktu pengiriman dan ketepatan waktu.”

Menurut Bambang dalam Sonty Lena dkk (2017:21) pengertian barang adalah “suatu produk fisik (berwujud) yang dapat diberikan pada seorang pembeli dan melibatkan perpindahan kepemilikan dari penjual ke pelanggan.”

Menurut Suyono dalam Hadi Wibowo dkk (2019:60) pengiriman barang adalah usaha dengan tujuan untuk memberikan jasa pelayanan atau pengurusan atas segala kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya suatu pengiriman, pengangkutan serta penerimaan barang dengan menggunakan multimodal *transport* baik melalui darat, udara ataupun laut.

### III. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sukabumi ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang menggambarkan atau melukiskan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Adapun teknik pengumpulan data antara lain:

1. Studi Pustaka. Penulis mencari data dan informasi dari perpustakaan Politeknik Sukabumi dan di internet dengan mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan kualitas pelayanan.
2. Studi Observasi. Untuk melengkapi data dan membuktikan kebenaran data-data yang telah diperoleh penulis, maka penulis melakukan pengumpulan data dengan cara mengamati sendiri bagaimana keadaan nyata objek yang diteliti pada Kantor Pos Sukabumi dengan cara terjun langsung melalui wawancara dan melihat langsung ke lapangan.
3. Wawancara. Penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara atau tanya jawab secara langsung antara penulis dengan salah satu pegawai pada Kantor Pos Sukabumi untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos Sukabumi.
4. Kuesioner. Penulis memberikan daftar pertanyaan yang disiapkan oleh penulis dimana setiap pertanyaan berkaitan dengan masalah yang diteliti, lalu angket/kuesioner tersebut pada akhirnya diberikan kepada responden untuk dimintai jawaban.

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Hasil Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sukabumi

Adapun hasil analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sukabumi yang meliputi lima dimensi menurut Zeithaml et. al. dalam Hardiyansyah (2017:43) yaitu: Berwujud (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

**Tabel 1. Hasil Rekapitulasi Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sukabumi**

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					
		SS (%)	S (%)	CS (%)	TS (%)	STS (%)	T (%)
<b>Berwujud (<i>Tangibles</i>)</b>							
1.	Penampilan para pegawai Kantor Pos Sukabumi menarik	20%	50%	27%	3%	1%	100%
2.	Pegawai selalu mengenakan tanda pengenal yang jelas mengenai nama dan jabatan	29%	55%	10%	5%	1%	100%
3.	Kondisi lingkungan Kantor Pos Sukabumi bersih	21%	35%	39%	4%	1%	100%
4.	Kursi yang tersedia didalam ruang tunggu mencukupi kebutuhan konsumen	32%	43%	19%	6%	0%	100%
5.	Tempat parkir yang ada saat ini sudah cukup aman untuk menyimpan kendaraan	37%	50%	13%	0%	0%	100%
6.	Peralatan yang digunakan mendukung pelayanan	21%	51%	26%	1%	1%	100%
<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>							
7.	Pegawai memberikan pelayanan secara maksimal	33%	45%	15%	6%	1%	100%

	kepada konsumen						
8.	Pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan prosedur atau tata cara pelayanan	33%	53%	8%	5%	1%	100%
9.	Pegawai mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	26%	56%	17%	1%	0%	100%
10.	Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dapat dipercaya	25%	57%	15%	2%	1%	100%
<b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>							
11.	Pegawai mampu menciptakan komunikasi yang baik dengan konsumen	29%	53%	16%	1%	1%	100%
12.	Pegawai mampu melayani pelanggan dengan cepat	21%	36%	35%	7%	1%	100%
13.	Pegawai cepat tanggap dalam melakukan pelayanan	24%	46%	25%	3%	2%	100%
14.	Pegawai selalu bersedia membantu menyelesaikan kesulitan konsumen	22%	54%	21%	2%	1%	100%
15.	Pegawai dapat menangani keluhan pelanggan dengan baik	18%	54%	24%	3%	1%	100%
16.	Pegawai dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan	17%	57%	24%	1%	1%	100%

	konsumen						
<b>Jaminan (Assurance)</b>							
17.	Pegawai memberikan jaminan barang yang dikirim sampai dengan tepat waktu	22%	38%	38%	2%	0%	100%
18.	Pegawai membuat konsumen merasa aman dan percaya selama bertransaksi	26%	59%	14%	1%	0%	100%
19.	Ada jaminan ganti rugi kepada konsumen yang diberikan pihak kantorpos apabila terjadi kehilangan/ kerusakan barang pada saat barang dikirim	21%	36%	42%	1%	0%	100%
20.	Pegawai memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami	22%	58%	16%	3%	1%	100%
<b>Perhatian (Empathy)</b>							
21.	Pegawai selalu mengutamakan kepentingan konsumen	15%	55%	26%	3%	1%	100%
22.	Pegawai selalu bersikap ramah pada setiap konsumen	28%	53%	15%	3%	1%	100%
23.	Pegawai selalu bersikap sopan santun pada setiap konsumen	27%	57%	14%	0%	2%	100%
24.	Pegawai memberikan perhatian baik secara personal atau individu	21%	49%	25%	3%	2%	100%
25.	Petugas keamanan selalu	29%	53%	16%	1%	1%	100%

membantu apabila konsumen membutuhkan bantuannya							
--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber: Data olahan, 2020

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pengiriman barang pada Kantor Pos Sukabumi menurut Zeithaml et. al. dalam Hardiyansyah (2017:43) dapat dikatakan baik dan tidak baik atau dimensi yang paling berpengaruh baik adalah dimensi Perhatian (*Empathy*) dan dimensi yang berpengaruh kurang baik yaitu dimensi Jaminan (*Assurance*).

### Hambatan yang Ditemukan Dalam Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sukabumi

Dalam menjalankan pelayanan yang diberikan kepada konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sukabumi, tentunya terdapat beberapa hambatan yang muncul di antaranya:

1. Kondisi lingkungan kantor Pos Sukabumi kurang bersih yang membuat konsumen merasa tidak nyaman dan tidak enak dipandang.
2. Kemampuan pegawai dalam melayani konsumen masih terbilang lamban, sehingga sering terjadi konsumen harus menunggu lama.
3. Jaminan pengiriman barang kurang tepat waktu, masih banyak konsumen yang harus datang langsung ke kantor untuk memastikan barang sudah terkirim atau tidak.
4. Masih banyak konsumen yang merasa tidak puas dan tidak di layani terhadap aturan ganti rugi kepada konsumen yang diberikan pihak kantorpos.

### Solusi Untuk Mengatasi Hambatan Dalam Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sukabumi

Agar pelayanan berjalan dengan lancar maka diberikan solusi untuk penyelesaian hambatan-hambatan yang muncul dalam proses pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menjaga kebersihan lingkungan kantor, petugas kebersihan selalu ada (*standby*) di kantor untuk bersih-bersih seperti menyapu dan mengepel agar konsumen merasa nyaman dan enak dipandang, apalagi dimusim hujan.
2. Perusahaan menambah loket pelayanan untuk menghindari antrian panjang sehingga konsumen tidak menunggu lama.

3. Perusahaan memberikan target kerja kepada karyawan sehingga proses pengiriman barang tepat waktu.
4. Jaminan adanya ganti rugi terhadap kehilangan/kerusakan barang yang dikirim dilaksanakan sesuai dengan yang telah ditentukan. Perusahaan memberikan penjelasan mengenai ketentuan jaminan ganti rugi se jelasnya kepada konsumen agar dapat dipahami oleh konsumen.

## V. KESIMPULAN

### Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dijelaskan di bab sebelumnya, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pengiriman barang pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sukabumi dilihat dari keseluruhan dimensi menurut Zeithaml et. al. dalam Hardiyansyah (2017:43) dapat dikatakan baik dan kurang baik atau dimensi yang paling berpengaruh baik adalah dimensi perhatian (*empathy*) dan dimensi yang berpengaruh kurang baik yaitu dimensi jaminan (*assurance*).

Hambatan yang muncul dalam pelayanan pengiriman barang Kantor Pos Sukabumi di antaranya: kondisi lingkungan kantor Pos Sukabumi kurang bersih, kemampuan pegawai dalam melayani konsumen masih lamban, jaminan pengiriman barang kurang tepat waktu, dan konsumen merasa tidak puas dan tidak di layani terhadap ketentuan ganti rugi.

Solusi untuk mengatasi beberapa hambatan yang muncul dalam pelayanan pengiriman barang Kantor Pos Sukabumi di antaranya: Petugas kebersihan selalu ada (*standby*) di kantor untuk bersih-bersih seperti menyapu dan mengepel lingkungan kantor, perusahaan menambah loket pelayanan untuk menghindari antrian panjang, perusahaan memberikan target kerja kepada karyawan, dan perusahaan memberikan penjelasan mengenai ketentuan jaminan ganti rugi kepada konsumen.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka terdapat beberapa saran yang harus diperhatikan untuk merubah menjadi lebih baik, diantaranya:

1. Perusahaan sebaiknya menambah petugas kebersihan agar lingkungan kantor bisa lebih terjaga kebersihannya.
2. Perusahaan seharusnya lebih peduli terhadap konsumen yang mengantri panjang dan

memperbaiki kinerja dalam loket pelayanan agar bisa lebih maksimal dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

3. Perusahaan seharusnya tepat janji dalam melakukan pengiriman barang secara tepat waktu agar tidak kehilangan kepercayaan konsumen.
4. Perusahaan sebaiknya menambah *banner* mengenai ganti rugi yang mudah dimengerti dan dipahami serta disimpan di tempat yang mudah dijangkau oleh konsumen agar konsumen dapat membacanya.

## REFERENSI

- Adam, Muhammad, "Manajemen Pemasaran Jasa", Bandung: Alfabeta, 2015.
- Amirullah, "Pengantar Manajemen", Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015.
- Badrudin, "Dasar-dasar Manajemen", Bandung : CV Alfabeta, 2015.
- Effendi, Usman, "Asas Manajemen Edisi 2", Jakarta : PT Rajagrafindo Persada, 2015.
- Hardiyansyah, "Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik", Yogyakarta: Gava Media, 2017.
- Hayat, "Manajemen Pelayanan Publik", Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2017.
- Juni Priansa, Donni, "Manajemen Pelayanan Prima, Fokus Pada Organisasi Bisnis dan Peningkatan Kualitas Aparatur", Bandung: CV Alfabeta, 2017.
- Juni Priansa, Donni, "Prilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer", Bandung: CV Alfabeta, 2017.
- Lena dkk, Sonty., "Perencanaan Strategis Sistem Informasi Pengiriman Barang dan Surat di PT Pos Indonesia MPC Bandung", *Jurnal LPKIA*, Vol. 10 No. 2, pp. 19-24, 2017.
- Link akses: <http://jurnal.lpkia.ac.id/index.php/jkb/article/view/128>
- [Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya, "Manajemen Pelayanan Publik", Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.](#)
- Mulyadidkk, Deddy, "Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik", Bandung: CV Alfabeta, 2016.
- Poltak Sinambela, Lijan, "Manajemen Sumber Daya Manusia", Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016.
- Sujarweni, Wiratna, "Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi", Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Sunyoto, Danang, "Metodologi Penelitian Akuntansi", Bandung: PT Refika Aditama, 2016.

Tri Ratnasari, Ririn dan Mastuti, "Manajemen Pemasaran Jasa", Bogor: Ghalia Indonesia, 2016.  
Wibowo dkk, Hadi., "Prosedur Pengiriman Barang Pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Jakarta Selatan", *Jurnal Akrab Juara*, Vol.4 No. 4, pp. 58-66, 2019.

Link akses:  
<http://akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/801>  
Wijaya, Tony, "Manajemen Kualitas Jasa", Jakarta Barat: PT indeks, 2018.