



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN UANG MELALUI WESEL POS INSTAN DI PT. POS INDONESIA CABANG SINTANG

Ngadimin (NIM 121310630)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Pontianak

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pengiriman uang melalui wesel pos instan pada PT. Pos Indonesia Cabang Sintang. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan semua pelanggan yang melakukan pengiriman uang melalui wesel pos instan di PT. Pos Indonesia Cabang Sintang. Analisis Data dalam penelitian ini menggunakan metode *ServQual*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa skor *ServQual* dimensi keandalan (*reliability*) sebesar -0,25, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar -0,40, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar -0,26, dimensi empati (*emphaty*) sebesar -0,32 dan dimensi bukti fisik (*tangible*) sebesar -0,21. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Sintang kepada konsumen tidak berkualitas.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, PT. Pos Indonesia, Wesel Pos Instan.