**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**PADA PT POS INDONESIA (PERSERO) PALEMBANG**

**Regita Putri Pratiwi**

**(2017211110)**

**Abstrak**

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang diterimanya, serta tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menguji pengaruh *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Empathy* (X5) terhadap kepuasan konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Palembang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif (deskriptif penelitian) dengan pendekatan kuantitatif. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sempel yang dipilih dengan pertimbangan tertentu yaitu konsumen yang pernah menggunakan jasa PT Pos Indonesia (Persero) Palembang. Teknik pengumpulan data menggunakan metode survei. Analisis kualitas pelayanan menggunakan analisis korelasi dan regresi berganda.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Empathy* (X5) mempunyai korelasi antar variabel. Kualitas pelayanan *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Empathy* (X5) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

***Kata kunci : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Kepuasan Kons***