

TUGAS AKHIR



UNIVERSITAS ANDALAS

PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG SAWAHLUNTO

*Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar ahli madya Program Studi
Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas*

Oleh:

Putra Muhamad Rizki

2100512044

Dosen Pembimbing

Laela Susdiani, SE, M.Com (App.Fin)

197907022005012004

PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2024

PROGRAM DIPLOMA III
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ANDALAS

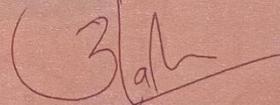
LEMBARAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : Putra Muhamad Rizki
No.BP : 2100512044
Jenjang Pendidikan : Diploma III
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Judul Tugas Akhir : Penerapan Kualitas Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia
(Persero) Cabang Sawahlunto

Telah diuji dan disetujui Tugas Akhir melalui ujian Komprehensif Tugas Akhir yang diadakan pada tanggal 31 Mei 2024 sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku.

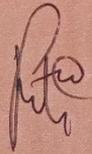
Padang, 31 Mei 2024
Pembimbing,



Laela Susdiani, SE, M.Com (App.Fin)
NIP.197907022005012004

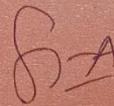
Mengetahui

Koordinator Program Diploma III
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Andalas



Dr. Rita Rahayu, SE.,M.Si.,Ak.,CA.,Ph.D
NIP. 197509052000032002

Kepala Program Studi D-III
Manajemen Pemasaran
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Andalas



Dr. Suziana, SE.,MM
NIP. 197206131999032001

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putra Muhamad Rizki
No.BP : 2100512044
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Judul Tugas Akhir : Penerapan Kualitas Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia (Persero)
Cabang Sawahlunto

Menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul "**Penerapan Kualitas Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sawahlunto**" merupakan hasil karya sendiri dan tidak terdapat sebahagian maupun keseluruhan hasil karya orang lain yang saya kutip tanpa tanpa memberikan penghargaan yang semestinya kepada penulis aslinya. Bahagian yang bersumber dari karya orang lain telah saya cantumkan sumbernya sesuai dengan norma, etika dan kaidah penulisan ilmiah. Jika dikemudian hari ditemukan unsur plagiat dalam Tugas Akhir ini, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Padang, 31 Mei 2024



Putra Muhamad Rizki

ABSTRAK

Saat ini dunia pelayanan yang sangat ketat dan bagaimana cara mengdepankan kualitas. Untuk dapat menghadapi persaingan tersebut, perusahaan harus punya strateginya tersendiri, strategi yang dimaksud ialah pemasarannya. Pemasaran adalah praktik yang mengkomunikasikan dan menawarkan suatu produk atau jasa kepada konsumen sasaran dengan harapan kegiatan pemasaran tersebut dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian.

PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Sawahlunto sendiri memiliki strategi pemasarannya. Pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan adalah *Kualitas Pelayanan*. Ada 8 metode yaitu produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*), promosi (*promotion*), orang (*people*), bukti fisik (*physical evidence*), proses (*process*), dan layanan pelanggan (*customer service*) Dengan adanya penelitian ini penulis dapat menyimpulkan bahwa metode yang paling efektif di gunakan perusahaan adalah melalui *kualitas pelayanan* karena metode ini membuktikan bahwa tingkat penjualan di perusahaan jauh lebih meningkat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan

