

ABSTRAK

ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP PT POS INDONESIA DI BANDAR LAMPUNG

Oleh:

RYAN

SAPUTR

A

PT. Pos Indonesia merupakan perusahaan BUMN yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang yang memiliki jaringan yang cukup luas di Indonesia, munculnya perusahaan-perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang berdampak kepada tingginya tingkat persaingan dan menimbulkan sebuah kendala bagi PT. Pos Indonesia terutama dalam mempertahankan pelanggan. Berdasarkan data jumlah pelanggan pada tahun 2018 terjadi penurunan dibandingkan jumlah pelanggan pengguna jasa pengiriman barang dibandingkan dengan tahun 2017 dan 2016 menjadi fenomena yang cukup menarik untuk diteliti. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode fishbein. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dengan rumus slovin dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Hasil analisis sikap konsumen PT. Pos Indonesia menunjukkan nilai positif dengan total nilai 28,565 dengan skala interval sangat baik.

Kata Kunci: Sikap Konsumen, PT Pos Indonesia di Bandar Lampung