ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan pengendalian kualitas jasa pengiriman pada Kantor POS MPC Bandung. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, dengan menggunakan 30 sampel dalam 30 hari pengamatan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan menggunakan metode *Statistical Quality Control*, menggunakan peta kendali $\bar{p}$, diagram pareto, dan diagram sebab akibat untuk mengurangi tingkat kesalahan pada Kantor POS MPC Bandung.

Hasil penelitian menunjukan bahwa untuk pengendalian kualitas dari Kantor POS MPC Bandung masih kurang baik segingga Kantor POS MPC Bandung sekarang banyak mengalami penurunan. Faktor – faktor yang menjadi penyebab kesalahan adalah faktor SDM, material, dan lain lain. Sedangkan faktor yang paling dominan adalah SDM. Hal ini disebabkan karena kurangnya pengendalian kualitas pada karyawan yang menjadikan kurangnya terampil dan banyaknya kelalaian dari para karyawan tersebut.

Kata kunci : *Statistical Quality Control*, kualitas, peta kendali, diagram pareto, diagram sebab akibat

repository.unisba.ac.id