

MOTTO

"Kuliah itu adalah sebuah medan perang yang terlalu indah
untuk diakhiri dengan kata menyerah."

- Alit Susanto -

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terimakasih kepada Allah Swt, yang telah memberikan kesehatan, kemudahan, dan kelancaran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini pada waktunya.

Skripsi ini Penulis mempersembahkannya kepada:

1. Kedua orangtua saya yang sudah merawat, membesarkan, mendidik dengan penuh kesabaran dan kasih sayang dan selalu memberikan support serta selalu mendoakan yang terbaik untuk saya.
2. Dosen Pembimbing, Bapak Dr. Sigit Wibawanto S.E.,M.M. yang telah membimbing saya dengan sangat baik dan penuh kesabaran sehingga skripsi saya dapat terselesaikan.
3. Kekasih sekaligus calon istriku Fenika Yulianti yang selalu memberikan semangat.
4. Teman-teman yang selalu memberikan hiburan dan bantuan.

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of service quality on customer satisfaction at the Indonesian Post Office Kebumen Branch. The sampling technique used purposive sampling method, this study took a sample of 100 respondents. The data analysis tool uses the help of a computer application program, namely SPSS for windows version 25 which includes Validity and Reliability Instrument Tests, Classical Assumption Tests, Multiple Regression Analysis and Hypothesis Tests. The results of this study indicate that all variables are valid and reliable, there is no multicollinearity, there is no heteroscedasticity and the model fulfills the assumption of normality. The results of this study show that the tangibles variable has an effect on customer satisfaction at the Indonesian POS Office Kebumen Branch, the reliability variable has no effect on customer satisfaction at the Indonesian POS Office Kebumen Branch, the responsiveness variable has no effect on customer satisfaction at the Indonesian POS Office Kebumen Branch, the assurance variable has an effect on satisfaction consumers at the Kebumen POS Indonesia Office, the empathy variable influences customer satisfaction at the Kebumen POS Indonesia Office, and the five variables also jointly influence consumer satisfaction at the Kebumen POS Indonesia Office.

Keywords: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy and satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Kantor POS Indonesia Cabang Kebumen. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 responden. Alat analisis data menggunakan bantuan program aplikasi komputer yaitu SPSS for windows version 25 yang meliputi Uji Instrumen Validitas dan Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Berganda serta Uji Hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel valid dan reliabel, tidak terdapat multikolinieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas dan model memenuhi asumsi normalitas. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel tangibles berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Kantor POS Indonesia Cabang Kebumen, variabel reliability tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Kantor POS Indonesia Cabang Kebumen, variabel responsiveness tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Kantor POS Indonesia Cabang Kebumen, variabel assurance berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Kantor POS Indonesia Cabang Kebumen, variabel empathy berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Kantor POS Indonesia Cabang Kebumen, serta kelima variabel juga berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada Kantor POS Indonesia Cabang Kebumen.

Kata kunci: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *kepuasan*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia Cabang Kebumen”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjan Manajemen pada program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen.

Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat pada bangku kuliah dengan realita kehidupan nyata khususnya dalam bidang penelitian ilmiah. Penulis telah menyusun skripsi ini dengan segenap kemampuan yang ada, menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan beberapa literature. Namun penulis sangar sadar bahwa dalam penulisan ini tentu masih banyak sekali kekurangan yang perlu diperbaiki, itu semua karena masih dangkalnya ilmu pengetahuan yang ada pada diri penulis. Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan fisik, memberikan bantuan tenaga, bantuan pikiran, bantuan motivasi dan dorongan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Sigit Wibawanto S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

2. Kedua orang tua, yang selalu memberikan motivasi, dukungan, semangat serta selalu mendoakan.
3. Kekasih sekaligus calon istriku Fenika Yulianti yang selalu memberikan semangat.
4. Segenap dosen dan civitas akademika Universitas Putra Bangsa Kebumen yang memberikan ilmu-ilmu melalui kegiatan mengajar.
5. Semua responden yang telah memberikan waktunya kepada penulis untuk data yang sangat diperlukan untuk keberlangsungan penulisan skripsi.
6. Semua pihak yang yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan dan pahala kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Semoga dengan selesainya penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kebumen, 31 Juli 2023
Penulis,



Deni Alifan

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN SAMPUL DEPAN | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN UJIAN | iv |
| HALAMAN BEBAS PLAGIARISME..... | v |
| MOTTO..... | vi |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | vii |
| <i>ABSTRACT</i> | viii |
| ABSTRAK | ix |
| KATA PENGANTAR..... | x |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3. Batasan Masalah | 7 |
| 1.4. Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.5. Manfaat Penelitian | 9 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1. Tinjauan Teori..... | 11 |
| 2.1.1. Kepuasan..... | 11 |
| 2.1.2. Kualitas Pelayanan | 14 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu | 19 |
| 2.3. Hubungan Antar Variabel | 24 |
| 2.4. Model Empiris..... | 27 |
| 2.5. Hipotesis..... | 28 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 27 |
| 3.1. Objek dan Subjek Penelitian | 27 |

| | |
|---|-----------|
| 3.2. Variabel Penelitian | 27 |
| 3.3. Definisi Operasional Variabel..... | 28 |
| 3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data | 32 |
| 3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data..... | 34 |
| 3.6. Populasi dan Sampel | 35 |
| 3.7. Teknik Analisis | 37 |
| 3.8. Alat Analisis Data | 38 |
| BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN | 45 |
| 4.1. Gambaran Umum Perusahaan..... | 45 |
| 4.2. Analisis Deskriptif | 47 |
| 4.3. Analisis Statistik | 50 |
| 4.4. Pembahasan..... | 65 |
| BAB V SIMPULAN | 70 |
| 5.1. Simpulan | 70 |
| 5.2. Keterbatasan..... | 71 |
| 5.3. Implikasi..... | 71 |
| 5.3.1. Implikasi Praktis | 71 |
| 5.3.2. Implikasi Teoris | 73 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 73 |
| LAMPIRAN | 76 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel II – 2 Penelitian Terdahulu..... | 22 |
| Tabel III – 1 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Kepuasan | 29 |
| Tabel III – 2 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel <i>Tangible</i> | 29 |
| Tabel III – 3 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel <i>Reliability</i> | 30 |
| Tabel III – 4 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel <i>Responsiveness</i> | 31 |
| Tabel III – 5 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel <i>Assurance</i> | 31 |
| Tabel III – 6 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel <i>Emphaty</i> | 32 |
| Tabel IV - 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 48 |
| Tabel IV - 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 48 |
| Tabel IV - 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 49 |
| Tabel IV - 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan | 50 |
| Tabel IV - 5 Hasil Uji Validitas <i>Tangible</i> | 51 |
| Tabel IV - 6 Hasil Uji Validitas <i>Reliability</i> | 52 |
| Tabel IV - 7 Hasil Uji Validitas <i>Responsiveness</i> | 52 |
| Tabel IV - 8 Hasil Uji Validitas <i>Assurance</i> | 53 |
| Tabel IV - 9 Hasil Uji Validitas <i>Emphaty</i> | 53 |
| Tabel IV - 10 Hasil Uji Validitas Kepuasan | 54 |
| Tabel IV - 11 Hasil Uji Reliabilitas | 55 |
| Tabel IV - 12 Hasil Uji Multikolinieritas..... | 56 |
| Tabel IV - 13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda..... | 59 |
| Tabel IV - 14 Hasil uji Parsial (Uji t)..... | 61 |
| Tabel IV - 15 Hasil Uji Simultan (Uji F) | 64 |
| Tabel IV - 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 65 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar I – 1 Data Jasa Pengiriman | 4 |
| Gambar II – 1 Model Empiris | 28 |
| Gambar IV – 1 Hasil Uji Heterokedastisitas | 57 |
| Gambar IV – 2 Hasil Uji Normalitas | 58 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 77 |
| Lampiran 2 Data Responden..... | 81 |
| Lampiran 3 Tabel Tabulasi | 84 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Validitas | 88 |
| Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas | 91 |
| Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik..... | 92 |
| Lampiran 7 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda | 94 |
| Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis | 95 |
| Lampiran 9 Tabel r..... | 96 |
| Lampiran 10 Tabel t..... | 99 |
| Lampiran 11 Tabel F..... | 102 |
| Lampiran 12 Kartu Konsultasi Skripsi..... | 105 |