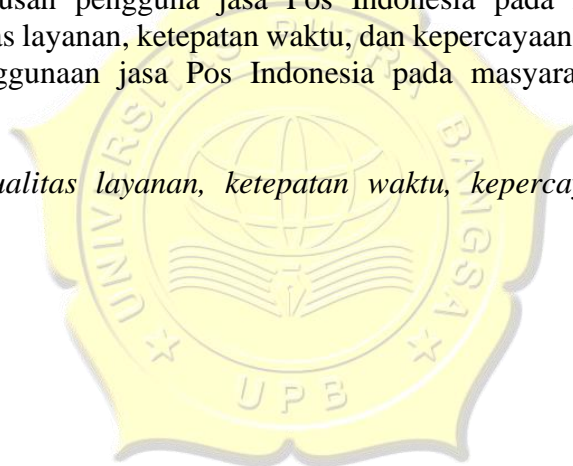


ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, ketepatan waktu, dan kepercayaan terhadap keputusan pengguna jasa Pos Indonesia pada masyarakat Kebumen tahun 2024. Metode pengambilan sampel yang digunakan Teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel responden yang diambil pada penelitian ini yaitu konsumen yang melakukan pengguna jasa pada Pos Indonesia yang berjumlah 100 sebagai responden. Teknik analisis data yang digunakan analisis kuantitatif yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji t, uji F, analisis regresi linier berganda dengan program *SPSS 26*. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan variabel kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa Pos Indonesia pada masyarakat Kebumen, variabel ketepatan waktu berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa Pos Indonesia pada masyarakat Kebumen, dan variabel kepercayaan tidak berpengaruh terhadap keputusan pengguna jasa Pos Indonesia pada masyarakat Kebumen. Variabel kualitas layanan, ketepatan waktu, dan kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa Pos Indonesia pada masyarakat Kebumen secara simultan.

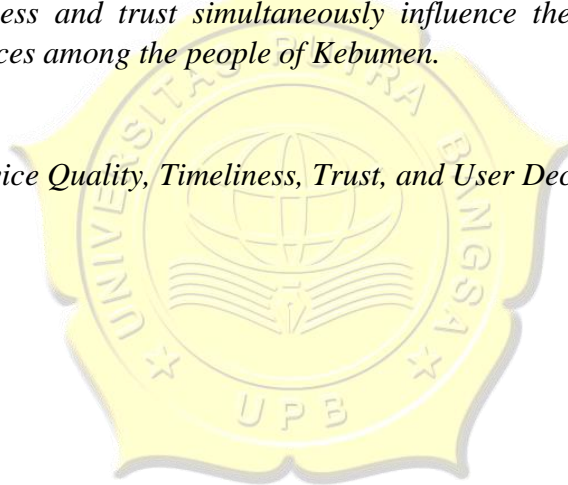
Kata kunci: *kualitas layanan, ketepatan waktu, kepercayaan, dan keputusan pengguna jasa*.



ABSTRACT

This research aims to determine the influence of service quality, timeliness and trust on the decisions of users of Pos Indonesia services in the Kebumen community in 2024. The sampling method used is a non-probability sampling technique with a purposive sampling method, namely a sampling technique with certain considerations. The sample of respondents taken in this research were consumers who used services at Pos Indonesia, totaling 100 respondents. The data analysis technique used is quantitative analysis consisting of validity test, reliability test, t test, F test, multiple linear regression analysis with the SPSS 26 program. The results obtained in this research show that the service quality variable has no influence on the decision to use Pos Indonesia services in Kebumen community, the timeliness variable influences the decision to use Pos Indonesia services among the Kebumen community, and the trust variable does not influence the decision to use Pos Indonesia services among the Kebumen community. The variables of service quality, timeliness and trust simultaneously influence the decision to use Pos Indonesia services among the people of Kebumen.

Keywords: Service Quality, Timeliness, Trust, and User Decisions.



KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan rahmat, petunjuk dan karunia-Nya, sehingga dengan penolong-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KETEPATAN WAKTU, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA POS INDONESIA PADA MASYARAKAT KEBUMEN”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa.

Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat dibangku kuliah dengan kehidupan nyata khususnya dalam bidang ilmiah. Penulis telah menyusun skripsi ini dengan segenap kemampuan yang ada, menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan beberapa literatur. Namun penulis sadar bahwa dalam penulisan skripsi ini tentulah masih banyak sekali kekurangan yang perlu diperbaiki, itu semua dikarenakan masih dangkalnya ilmu pengetahuan yang ada pada diri penulis dan oleh karena kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dengan perbaikan karya penulis dimasa yang akan datang.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang selalu memberikan bantuan baik fisik maupun motivasi dan dorongan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dani Rizana S.Pd., M.Pd., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Segenap responden dalam penelitian ini yaitu pengguna jasa Pos Indonesia di Kebumen.
4. Terima kasih untuk rekan seperjuangan Kino (Ucup, Kecis, Koko, Pongo, Pingi, Mamo, Habib).
5. Terima kasih untuk mba mba inisial AT yang bersedia menjadi support system
6. Terima kasih kepada See Way saudara bukan sedarah yang telah memberikan support secara mental dan materil

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang baik kepada semua pihak yang telah membntu dan mendukung penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kebumen, 11 September 2024

Penulis,

Suryana Andreyawan

DAFTAR PUSTAKA

| | |
|--|------|
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI | ii |
| HALAMAN BEBAS PLAGIARISME | iii |
| HALAMAN MOTTO | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| ABSTRAKSI | vi |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR PUSTAKA | x |
| DAFTAR TABEL..... | iii |
| DAFTAR GAMBAR | iv |
| BAB I | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 11 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 11 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 14 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 15 |
| BAB II..... | 13 |
| 2.1. Tinjauan Teori..... | 13 |
| 2.1.1. Keputusan Penggunaan Jasa..... | 13 |
| 2.1.2. Kualitas Layanan..... | 18 |
| 2.1.3. Ketepatan Waktu | 23 |
| 2.1.4. Kepercayaan | 26 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu | 31 |

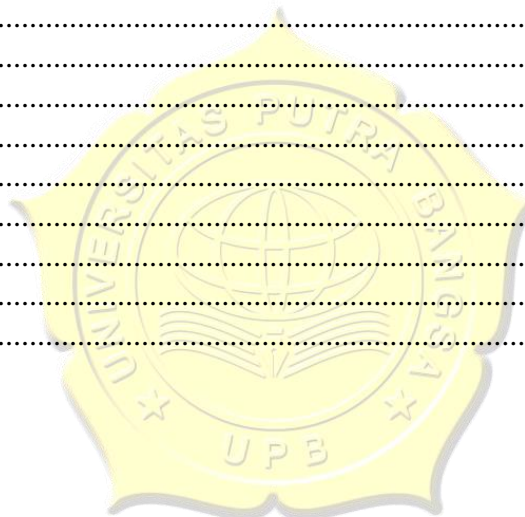
| | |
|---|----|
| 2.3. Hubungan Antar Variabel | 38 |
| 2.4. Model Empiris | 42 |
| 2.5. Hipotesis | 43 |
| BAB III | 40 |
| 3.1. Objek dan Subjek Penelitian | 40 |
| 3.2. Variabel Penelitian | 40 |
| 3.3. Definisi Operasional Variabel | 41 |
| 3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data | 44 |
| 3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data | 45 |
| 3.6. Populasi dan Sampel | 47 |
| 3.7. Teknik Analisis | 50 |
| BAB IV | 76 |
| 4.1. Analisis Deskriptif | 76 |
| 4.2.1 Gambaran Umum Perusahaan | 76 |
| 4.2.2 Data Profil Responden | 76 |
| 4.2. Analisis Statistik | 80 |
| 4.2.1 Uji Validitas | 80 |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas | 83 |
| 4.2.3 Uji Asumsi Klasik | 84 |
| 4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda | 87 |
| 4.2.5 Uji Hipotesis | 89 |
| 4.3. Pembahasan | 92 |
| BAB V | 98 |
| 5.1. Simpulan | 98 |
| 5.2. Keterbatasan | 99 |

| | |
|---------------------------------|-----|
| 5.3. Implikasi | 100 |
| 5.3.1. Implikasi Praktis..... | 100 |
| 5.3.2. Implikasi Teoritis | 102 |
| DAFTAR PUSTAKA | 103 |
| LAMPIRAN..... | 107 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---------------------|----|
| Tabel I - 1 | 3 |
| Tabel I - 2 | 5 |
| Tabel I - 3 | 7 |
| Tabel II - 1 | 36 |
| Tabel III - 1 | 42 |
| Tabel III - 2 | 42 |
| Tabel III - 3 | 43 |
| Tabel III - 4 | 43 |
| Tabel IV - 1 | 77 |
| Tabel IV - 2 | 78 |
| Tabel IV - 3 | 78 |
| Tabel IV - 4 | 79 |
| Tabel IV - 5 | 81 |
| Tabel IV - 6 | 81 |
| Tabel IV - 7 | 82 |
| Tabel IV - 8 | 82 |
| Tabel IV - 9 | 84 |
| Tabel IV - 10 | 84 |
| Tabel IV - 11 | 87 |
| Tabel IV - 12 | 90 |
| Tabel IV - 13 | 91 |
| Tabel IV - 14 | 92 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---------------------|----|
| Gambar II - 1 | 42 |
| Gambar IV - 1 | 86 |
| Gambar IV - 2 | 87 |

