

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT Pos Indonesia (PERSERO) 60000 Surabaya. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dan variabel dependen yang digunakan yaitu kepuasan pelanggan.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah pelanggan atau konsumen PT Pos Indonesia (PERSERO) 60000 Surabaya dengan jumlah sampel 97 responden. Teknik analisa menggunakan accidental sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuisisioner pada pelanggan atau konsumen PT Pos Indonesia. Pengujian dilakukan dengan menggunakan analisis linear berganda melalui aplikasi SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Pelanggan.

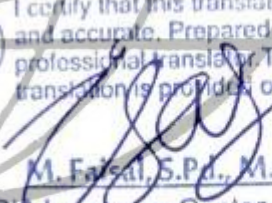
ABSTRACT

This research aimed to analyze the factors that affect customers' satisfaction at PT Pos Indonesia (PERSERO) 60000 Surabaya. The independent variables were physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Moreover, the dependent variable was customers' satisfaction.

The research was quantitative. Furthermore, the population was customers at PT Pos Indonesia (PERSERO) which consisted of 97 respondents. The data collection technique used accidental sampling. Additionally, the instrument in the data collection used questionnaires. The questionnaires were distributed to the customers at PT Pos Indonesia (PERSERO). In addition, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS.

The result showed that physical evidence had a positive and significant effect on customers' satisfaction. Likewise, both reliability and responsiveness had a positive and significant effect on the customers' satisfaction at PT Pos Indonesia 60000 Surabaya. Similarly, assurance as well as empathy had a positive and significant effect on the customers' satisfaction at PT Pos Indonesia 60000 Surabaya.

Keywords: Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customers' Satisfaction

I certify that this translation is true
and accurate. Prepared by a
professional translator. This
translation is provided on this day 24/1/24

M. Faisal, S.Pd., M.Pd
STIESIA Language Center
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia

