

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DI PT POS INDONESIA
(PERSERO) 60000 SURABAYA**



Oleh:

APRILLIA WAHYUNI

NPM: 19.1.02.12000

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2024**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DI PT POS INDONESIA
(PERSERO) 60000 SURABAYA**



Oleh:

APRILLIA WAHYUNI

NPM: 19.1.02.12000

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2024**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DI PT POS INDONESIA
(PERSERO) 60000 SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memenuhi
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

APRILLIA WAHYUNI

NPM : 19.1.02.12000

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

(STIESIA) SURABAYA

2024

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DI
PT POS INDONESIA (PERSERO) 60000 SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

APRILLIA WAHYUNI

NPM: 19.1.02.12000

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 4 Mei 2024

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.
Anggota : 1. Okto Aditya Suryawirawan, S.M., M.S.M.
2. Drs. Ec. Yahya, M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Okto Aditya Suryawirawan, S.M., M.S.M. 


Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Prof. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN CUSTOMER SERVICE
DI PT POS INDONESIA (PERSERO) 60000 SURABAYA

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

APRILLIA WAHYUNI

NPM: 19.1.02.12000

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 4 Mei 2024

Susunan Tim Penguji:

Ketua : _____

Anggota : 1. _____

2. _____

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi

S1 Manajemen

Okto Aditya Suryawirawan, S.M., M.S.M.

Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA

Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : APRILLIA WAHYUNI

NPM : 19.1.02.12000

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

"ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DI PT POS INDONESIA (PERSERO) 60000 SURABAYA"

Diajukan untuk di uji pada tanggal 4 Mei 2024 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat, atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah – olah sebagai tulisan saya sendiri, dan tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan kepada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan Tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah – olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 4 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,




Aprilia Wahyuni

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan ridho'nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DI PT POS INDONESIA (PERSERO) 60000 SURABAYA ”**

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Program Manajemen Keuangan di Sekolah Tinggi ilmu ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti juga mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak.

Penulis juga menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan moral maupun spiritual. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah turut membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Mochammad Jamil, S.E., M.M. selaku Dosen Wali Akademik SMX-1 yang telah memberikan pengalaman, pelajaran, serta nasehat dan waktunya sehingga penulis dapat menempuh pendidikan selama kegiatan perkuliahan.

4. Okto Aditya Suryawirawan, S.M., M.S.M. selaku Dosen Pembimbing yang memberikan arahan serta bimbingan dalam perihal penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen, staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Bapak Pimpinan dan karyawan di PT Pos Indonesia (PERSERO) 60000 Surabaya, yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya yang baik dalam penulisan skripsi ini.
7. Orang tua penulis yaitu (Alm) Ibu Mudjiati dan Bapak Soejanto serta saudara dan kerabat saya, terima kasih untuk pengorbanan, kasih sayang, dukungan doa dan selalu sabar menghadapi saya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
8. Kepada Dadang Eko Setiawan yang sudah menemani dan memberikan semangat mulai awal perkuliahan hingga pada akhirnya penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik.
9. Semua teman saya, yang telah memberikan dukungan, bantuan, masukan serta semangat dalam proses penyelesaian penulisan skripsi.
10. Semua pihak – pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung selama proses penulisan skripsi ini

Dalam penulisan ini, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangan. Untuk itu penulis berharap adanya kritik, saran dan masukan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca sekalian.

Surabaya, 7 Februari 2023



Aprillia Wahyuni

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	ii
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	iii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Batasan Masalah Penelitian	11
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ..	13
2.1 Tinjauan Teoritis	13
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	24
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Konseptual	30
2.4 Pengembangan Hipotesis	30
2.4.1 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan	30
2.4.2 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
2.4.3 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	32
2.4.4 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
2.4.5 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan	33

BAB 3 : METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek Penelitian) ...	35
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3.1 Jenis Data	37
3.3.2 Sumber Data	37
3.3.3 Metode Pengumpulan Data	37
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	39
3.4.1 Variabel Penelitian.....	39
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	40
3.5 Teknik Analisis Data	45
3.5.1 Uji Instrumen Penelitian (Uji Kualitas Data).....	45
3.6 Uji Asumsi Klasik	48
3.6.1 Uji Normalitas	48
3.6.2 Uji Multikolinearitas	49
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	50
3.7 Uji Kelayakan Model.....	50
3.7.1 Uji F	50
3.7.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	51
3.7.3 Uji Hipotesis.....	51
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Hasil Penelitian	54
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	55
4.3 Analisis Hasil Penelitian dan Pengujian Hipotesis	55
4.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	55
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	64
4.3.4 Uji Multikolinearitas	66
4.3.5 Uji Heteroskedastisitas.....	67
4.3.6 Uji Kelayakan Model.....	69
4.3.7 Uji Hipotesis.....	71
4.4 Pembahasan	73
4.4.1 Pengaruh Variabel Bukti Fisik	73
4.4.2 Pengaruh Variabel Keandalan	74

4.4.3 Pengaruh Variabel Daya Tanggap	75
4.4.4 Pengaruh Variabel Jaminan.....	76
4.4.5 Pengaruh Variabel Empaty.....	77
BAB 5 : PENUTUP.....	80
5.1 Simpulan	80
5.2 Batasan Penelitian	80
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82
JADWAL PENELITIAN	85



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Penelitian Terdahulu	28
2 Penilaian Skala Likert	39
3 Hasil Karakteristik Rsponden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
4 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
5 Hasil Interval Jawaban Responden	55
6 Hasil Responden Mengenai Bukti Fisik.....	56
7 Hasil Responden Mengenai Keandalan.....	56
8 Hasil Responden Mengenai Daya Tanggap.....	57
9 Hasil Responden Mengenai Jaminan	57
10 Hasil Responden Mengenai Empati	58
11 Hasil Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	58
12 Hasil Uji Validitas.....	59
13 Hasil Uji Reliabilitas	61
14 Hasil Regresi Linear Berganda	62
15 Hasil Uji Normalitas	66
16 Hasil Uji Multikolinieritas.....	67
17 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	68
18 Hasil Uji F	69
19 Hasil Uji Determinan	70
20 Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Kerangka Konseptual	30
2 Hasil Uji Normalitas dengan Analisis Grafik.....	65