

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. POS
INDONESIA (PERSERO)
CABANG GORONTALO

Oleh
MOHAMAD ICHSAN ADJUNU
NIM. 931415076

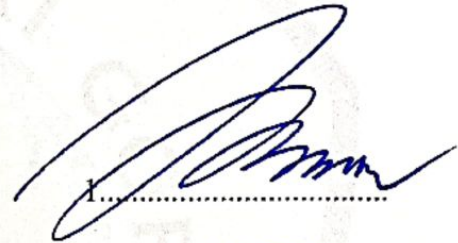

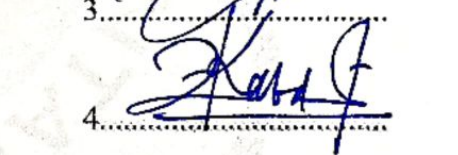

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Selasa, 16 November 2021

Waktu : 10:00:00

Penguji

1. IRWAN YANTU, S.Pd., M.Si
NIP.197310202003121001
2. MOH. AGUSSALIM MONOARFA, SE, MM
NIP.198008172005011004
3. ANDI JUANNA, S.Pd., M.Sc
NIP.198411262010121004
4. ZULFIA K ABDUSSAMAD, S.E., M.Si
NIP.197909252005012001

1. 
2. 
3. 
4. 

Mengetahui:

Dekan FAKULTAS EKONOMI



Dr. MUHAMMAD AMIR ARHAM, M.E.
NIP. 197207252006041002

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. POS INDONESIA PERSERO CABANG GORONTALO

OLEH

MOHAMAD ICHSAN ADJUNU

NIM : 931 415 076

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

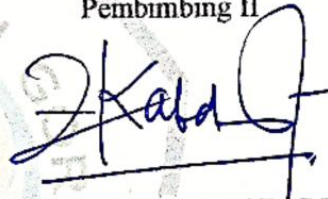
Pembimbing I



ANDI JUANNA, S. Pd., M.Sc

NIP. 198411262010121004

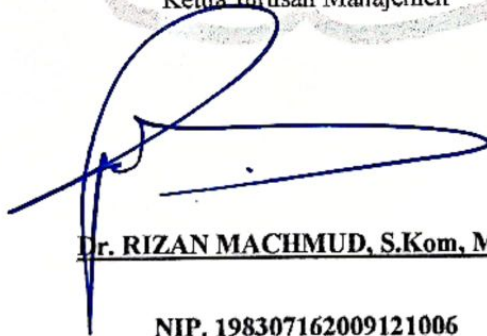
Pembimbing II



ZULFIA K ABDUSSAMAD, S.E., M.Si

NIP. 197909252005012001

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. RIZAN MACHMUD, S.Kom, M.Si

NIP. 198307162009121006

ABSTRAK

Mohamad Ihsan Adjunu. 931 415 076. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Gorontalo. Skripsi Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo. Dibawah bimbingan Bapak Andi Juanna, S.Pd.,M.Sc dan Ibu Zulfia K. Abdussamad, S.E.,M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Pos Gorontalo. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Pos Gorontalo dengan cara menyebar kuesioner kepada responden yang memenuhi standar sampel yang telah ditentukan sehingga data penelitian ini adalah data primer. Pengumpulan data diperoleh dari hasil observasi, kuesioner dan dokumentasi. Analisis data menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan program SPSS 22.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pos Indonesia Gorontalo. Untuk itu perlunya upaya perbaikan kualitas pelayanan secara terus menerus dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan. Adapun besar pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pos Gorontalo sebesar 56,4%, sementara sisanya sebesar 43,6% memungkinkan dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya, seperti harga, promosi, kepercayaan, dan lain sebagainya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Mohamad Ichsan Adjunu. 931 415 076. 2021. The Influence of Service Quality on the Customers' Satisfaction at PT. Pos Indonesia (Limited Liability Company) in Gorontalo. Undergraduate Thesis, Bachelor's Degree Program in Management, Management Department, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. The Principal Supervisor is Andi Juanna, S.Pd., M.Sc., and Co-Supervisor is Zulfia K. Abdussamad, S.E., M.Si.

This study aims to discover and analyze the influence of service quality on the customers' satisfaction at PT. Pos Indonesia in Gorontalo. Further, this study refers to primary research where the data are collected through observation, questionnaire, and documentation given and conducted to selected samples at PT. Pos Indonesia. On its analysis, it applies Simple Linear Regression supported by SPSS 22 program.

The result reveals that the service quality reaches half of the percentage (56,4%) from the total of analysis, and the rest 43,6% is caused by other factors (price, promotion, and trust) that are not counted and analyzed in this study. The percentage explains the significant influence of the service quality on customers' satisfaction at PT. Pos Indonesia. Therefore, it needs sustainable quality improvement to maintain or increase the level of satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customers' Satisfaction

