

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR POS KOTA
PRABUMULIH**

SKRIPSI



**RESI ANJANI
2022110089**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH
2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR POS KOTA
PRABUMULIH**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Program Studi Manajemen Universitas Prabumulih



**RESI ANJANI
2022110089**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH
2026**

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR POS KOTA
PRABUMULIH**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Ekonomi Program Studi Manajemen Kota Prabumulih**

Oleh :

**Resi Anjani
2022110089**

Prabumulih, 26 Juni 2026

Pembimbing I



(Resi Marina, S.E., M.S.i)
NUPTK.3958755656300002

Pembimbing II



(Amandin, S.Pt., M.M)
NUPTK. 413976666713037

Ketua Program Studi Manajemen



H. Zulfarha Marahap, S.E.I., M.H.I
NUPTK. 8352757658130193

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas akhir berupa skripsi ini dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di kantor Pos Kota Prabumulih ” telah di pertahankan dihadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Prabumulih pada tanggal 26 Juni 2026

Prabumulih, 26 Juni 2026

Tim Penguji Tugas Akhir

Ketua :

Resi Marina,S.E.,M.S.i

()

NUPTK. 3958755656300002

Anggota :

1. Amandin ,S.Pt.,M.M

()

NUPTK. 413976666713037

2. Sebri Hesinto,S.E.,M.S.i

()

NUPTK. 2235765666130263

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Dr.Hj.Desliana,S.E.,M.M)

NUPTK. 2544740641230233

Program Studi Manajemen

(H.Zakaria Harahap,S.E.I.,M.H.I)

NUPTK. 8352757658130193

PERNYATAAN INTERGRITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Resi Anjani

Nim : 2022110089

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa, tugas akhir ini benar-benar merupakan hasil karya saya dan tidak terdapat karya orang lain, apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa tugas akhir ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku atas perbuatan tersebut.

Prabumulih , 26 Juni 2026

Yang membuat pernyataan



Resi Anjani

Nim.2022110089

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) dan hanya tuhan mu lah engkau berharap

(Q.S Al – Insyirah, 6-8)

“ Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, keberhasilan adalah milik mereka yang senantiasa berusaha “

(BJ Habibie)

Kupersembahkan Kepada :

1. Diriku Sendiri (Resi)
2. Orang tua ku tercinta (Bapak Darmawan Dan Ibu Yukima Anilis)
3. Saudara dan Saudari ku tersayang (Almh siska, Sisi, Shintya, dan Riski)
4. Dan suamiku (M.Prayudha Prabangkara)
5. Untuk semua keluarga ku yang tidak bisa aku sebutkan satu per satu
6. Dosen pembimbing I (Ibu Resi) dan dosen pembimbing II (Bapak Amandin)
7. Semua ibu / bapak dosen fakultas ekonomi dan bisnis
8. Seluruh Pegawai Di kantor Pos kota prabumulih
9. Sahabat dan teman seperjuangan 2022
10. Kampus dan almamaterku tercinta

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kantor pos Kota Prabumulih

Resi Anjani, 2022110089, 2026

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Pos Kota Prabumulih. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 94 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Pos Kota Prabumulih dengan nilai t hitung $>$ t tabel dan nilai signifikansi $<$ 0,05. Selain itu, secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F hitung $>$ F tabel. Berdasarkan uji koefisien determinasi diperoleh nilai R^2 sebesar 0,657 atau 65,7%, yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 65,7% terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at the Prabumulih City Post Office

Resi Anjani, 2022110089, 2026

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at the Prabumulih City Post Office. The research employed a quantitative method with a descriptive approach. The research instrument used was a questionnaire. The sample consisted of 94 respondents. Data analysis was conducted using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination (R^2) test. The results of the study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at the Prabumulih City Post Office, as evidenced by the calculated t-value being greater than the t-table value and the significance value being less than 0.05. Furthermore, simultaneously, service quality significantly affects customer satisfaction, as indicated by the calculated F-value being greater than the F-table value. Based on the coefficient of determination test, the R^2 value obtained was 0.657 or 65.7%, which means that service quality contributes 65.7% to customer satisfaction, while the remaining 34.3% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pos kota prabumulih. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Prabumulih. Namun, skripsi ini diharapkan tidak hanya menjadi syarat akademik, tetapi juga memberikan manfaat bagi penulis juga pembaca. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan, arahan, dan bimbingan dari berbagai pihak. oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Yuniar Pratiwi, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Prabumulih.
2. Ibu Dr. Hj. Desliana, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih.
3. Bapak H.Zakaria Harahap, S.E.I., M.H.I. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Prabumulih.
4. Ibu Resi Marina, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I yang telah membimbing dan memberi masukan selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Amandin, S.Pt., M.M. selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan memberi masukan dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan dan mengantarkan penulis hingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Pimpinan dan seluruh Pegawai Di Kantor Pos Kota Prabumulih yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian serta berkontribusi dalam memberikan informasi yang diperlukan guna penyusunan skripsi ini.
8. Kedua orang tua, saudara, keluarga besar, sahabat-sahabat, serta teman-teman yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

Penulis memohon maaf dan menyadari apabila terdapat kekurangan pada skripsi ini, untuk itu penulis membutuhkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk penyempurnaan penulisan skripsi di masa mendatang.

Prabumulih, Januari 2026

Penulis



Resi Anjani

NIM.2022110089



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN INTERGRITAS.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Dan Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Teori.....	6
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.1.1 Jenis – Jenis Kualitas Pelayanan	7
2.1.1.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan	8
2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.2.1 Jenis – Jenis Kepuasan Pelanggan	11
2.1.2.2 Karakteristik Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelanggan	12
2.1.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pelanggan.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka Pemikiran	16

2.4 Hipotesis Penelitian.....	17
BAB III METODELOGI PENELITIAN	18
3.1 Metode dan Desain Penelitian	18
3.1.1 Metode Penelitian.....	18
3.1.2 Desain Penelitian.....	18
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	19
3.2.1 Lokasi Penelitian	19
3.2.2 Waktu Penelitian.....	19
3.3 Populasi Dan Sampel.....	19
3.3.1 Populasi	19
3.3.2 Sampel	19
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	20
3.4.1 Variabel Penelitian.....	20
3.4.2 Operasional Variabel	21
3.5 Jenis Data dan Sumber Data	22
3.5.1 Jenis Data.....	22
3.5.2 Sumber Data.....	23
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.7 Teknik Analisis Data	24
3.7.1 Uji Validitas	24
3.7.2 Uji Reliabilitas	25
3.7.3 Uji Normalitas.....	25
3.7.4 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	25
3.7.5 Uji Signifikasi Parsial (Uji t)	26
3.7.6 Koefisien Determinasi (R ²)	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Gambaran Umum Kantor Pos Kota Prabumulih	27
4.1.1 Sejarah Singkat	27
4.1.2 Visi Dan Misi Kantor Pos Kota Prabumulih.....	29
4.1.3 Struktural Organisasi.....	29
4.1.4 Job Deskripsi.....	30
4.2 Data dan Deskripsi Hasil Penelitian.....	31
4.2.1 Karakteristik Responden.....	31
4.2.1.1 Identifikasi Responden Berdasarkan Usia	31

4.2.1.2 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
4.2.1.3 Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
4.2.1.4 Identifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Layanan	33
4.2.2 Hasil Penelitian	34
4.2.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X)	34
4.2.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (Y)	35
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	36
4.3.1 Hasil Uji Validitas	36
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	37
4.3.3 Uji Normalitas.....	38
4.3.4 Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	41
4.3.5 Uji t (Regresi Parsial)	42
4.4 Koefisien Determinasi (R ²).....	43
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	44
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Di Kantor Pos Kota Prabumulih.....	44
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Di Kantor Pos Kota Prabumulih.....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	21
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	32
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan layanan.....	33
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	34
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	35
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	41
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	43
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	17
Gambar 4.1 Struktur Kantor Pos Kota Prabumulih.....	30
Gambar 4.2 Grafik P-Plot Uji Normalitas.....	39



DAFTAR SINGKATAN

Singkatan Kepanjangan

DF : Degree Of Freedom

SIG : Signifikasi

SPSS : *Statistical Package for Social Science*

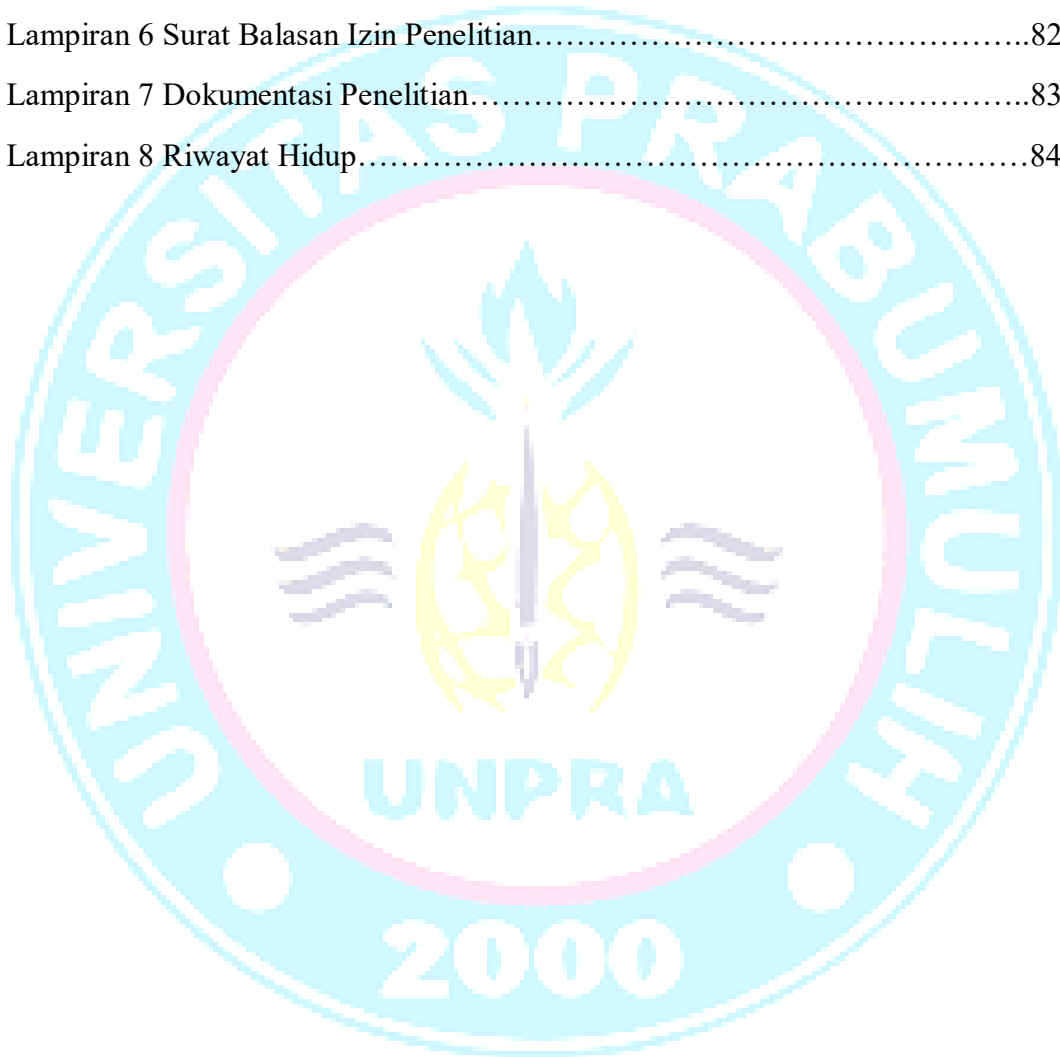
PO : *Purchase Order*

VIF : *Variance Inflation Factor*



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	54
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden.....	57
Lampiran 3 Hasil Analisis SPSS.....	67
Lampiran 4 Tabel Distribusi Statistik.....	70
Lampiran 5 Kartu Bimbingan.....	73
Lampiran 6 Surat Balasan Izin Penelitian.....	82
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian.....	83
Lampiran 8 Riwayat Hidup.....	84



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha di era globalisasi saat ini mengharuskan setiap perusahaan untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan sebagai upaya untuk tetap relevan dan kompetitif. Globalisasi telah membuka pasar seluas-luasnya, membuat konsumen memiliki kemampuan untuk memilih penyedia layanan yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Akibatnya, perusahaan tidak lagi hanya bersaing dalam lingkup lokal, tetapi juga menghadapi persaingan yang datang dari skala nasional hingga internasional. Dalam kondisi ini, kualitas pelayanan menjadi aspek utama yang menentukan keberhasilan sebuah perusahaan dalam menjaga kepercayaan, loyalitas, serta kepuasan pelanggan. Hal ini juga berlaku bagi perusahaan jasa milik negara seperti Kantor Pos, yang sejak lama memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas masyarakat melalui penyediaan layanan pengiriman surat, paket, logistik, jasa keuangan, serta berbagai layanan publik lainnya. Namun, peran penting tersebut kini menghadapi tantangan besar. Munculnya banyak perusahaan jasa kurir swasta dengan sistem operasional yang modern, layanan yang serba digital, serta waktu pengiriman yang lebih cepat membuat pasar jasa pengiriman semakin kompetitif. Selain itu, perkembangan teknologi informasi telah memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan digital yang lebih praktis, seperti layanan belanja online, pembayaran elektronik, hingga aplikasi pengiriman instan. Kondisi ini menuntut Kantor Pos untuk tidak hanya mengandalkan reputasi historisnya sebagai penyedia layanan pos nasional, tetapi juga mendorong perusahaan agar terus beradaptasi dan berinovasi. Kantor Pos dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyederhanaan proses, peningkatan kecepatan pengiriman, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia agar mampu memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi.

Peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting, karena keberhasilan Kantor Pos dalam mempertahankan dan meningkatkan basis pelanggannya sangat dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan

pelayanan yang responsif, akurat, dan ramah. Jika Kantor Pos mampu menghadirkan pelayanan yang setara atau bahkan lebih baik dibandingkan para pesaingnya, maka peluang untuk bersaing dan berkembang di era globalisasi akan semakin besar. Sebaliknya, apabila peningkatan kualitas tidak dilakukan, maka Kantor Pos berisiko kehilangan sebagian besar pelanggannya yang lebih memilih layanan lain yang dianggap lebih efisien dan modern. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan bukan hanya menjadi tuntutan, tetapi juga menjadi kunci utama dalam menjaga keberlanjutan dan daya saing Kantor Pos di tengah dinamika dunia usaha yang semakin cepat dan kompleks. Sumarsid (2022) menyatakan kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian dari strategi manajemen Pemasaran.

Kualitas pelayanan telah menjadi satu tahap *factor* dominan terhadap keberhasilan satu organisasi. Pengembangan kualitas sangat didorong oleh kondisi persaingan antar perusahaan, kemajuan teknologi, tahapan perekonomian dan sosial budaya masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan bermakna perbandingan antara apa yang diharapkan konsumen dengan apa yang dirasakan konsumen ketika menggunakan produk tersebut. Bila konsumen merasakan performa produk sama atau melebihi ekspektasinya, berarti mereka puas. Sebaliknya jika performa produk kurang dari ekspektasinya, berarti mereka tidak puas. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Arifin (2023) menyatakan kepuasan konsumen merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha, hal ini dikarenakan dengan memuaskan pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan pendapatan *profit* dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesan dengan kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan respons yang ditunjukkan oleh

konsumen terhadap pelayanan atau kinerja hasil yang diterima, kemudian konsumen akan membandingkan kinerja hasil dengan harapan yang diinginkannya. Apabila kinerja hasil yang diterima lebih dari harapan maka konsumen tersebut merasa puas, begitu pula sebaliknya apabila kinerja hasil yang diterimanya tidak memenuhi atau sama dengan harapannya maka dapat dikatakan konsumen merasa tidak puas akan kinerja hasil yang diterima.

Dalam persaingan yang semakin tajam diantara perusahaan saat ini, maka loyalitas pelanggan menjadi prioritas utama dimana tingkat kepentingan dan harapan pelanggan serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan, agar mereka merasa puas. Loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa yang ditawarkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan kepada pihak perusahaan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan kepercayaan yang ditawarkan. Kepercayaan pelanggan dapat dipenuhi melalui kepuasan pelanggan sehingga pelanggan akan melanjutkan transaksi dengan perusahaan tersebut. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila mereka memperoleh apa yang mereka inginkan maka akan semakin tinggi tingkat loyalitas pelanggan. Hasil penelitian dari Sudaryana (2020) menunjukkan bahwa pengaruh positif dan tidak signifikan atas kualitas pelayanan, kepercayaan, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian dari Larasati (2024) membuktikan variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Jadi, dengan demikian penulis melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Pos Kota Prabumulih**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dapat dijelaskan dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di kantor pos Kota Prabumulih.

1.3 Ruang Lingkup Dan Batasan Masalah

- 1 Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada satu variabel independen, yaitu kualitas pelayanan (X), serta satu variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan

- (Y). Penelitian tidak membahas variabel lain seperti harga dan promosi meskipun variabel tersebut juga berpotensi memengaruhi produktivitas.
2. Objek penelitian difokuskan pada pelanggan Kantor Pos Kota Prabumulih, dengan pengumpulan data melalui kuesioner (data primer). Hasil penelitian menggambarkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Pos Kota Prabumulih.
 3. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dan hanya menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Pos Kota Prabumulih.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di kantor pos Kota Prabumulih.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat Dari Penelitian Ini Adalah :

1. Manfaat Teoritis
 Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi serta referensi yang berguna untuk memperluas pengetahuan dan pemahaman bagi peneliti berikutnya yang meneliti topik serupa.
2. Manfaat Praktis
 - A. Bagi Penulis
 Penelitian ini dapat menjadi bahan pembelajaran untuk menambah wawasan dan pemahaman mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di kantor pos kota prabumulih.
 - B. Bagi Instansi
 Hasil Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan atau rekomendasi yang bermanfaat bagi kantor pos kota prabumulih dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
 - C. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di kantor pos kota prabumulih



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan

Menurut agustyn, 2012 Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi lain kualitas adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci yang sangat menentukan keberhasilan perusahaan jasa dalam mempertahankan pelanggan yang sudah ada sekaligus menarik pelanggan baru. Hal ini dikarenakan dalam perusahaan jasa, produk yang ditawarkan bersifat tidak berwujud sehingga pelanggan sangat bergantung pada pengalaman pelayanan yang mereka terima. Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan serta kemampuan perusahaan dalam mengendalikan dan mempertahankan tingkat keunggulan tersebut agar sesuai dengan keinginan pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kesesuaian antara harapan pelanggan sebelum menerima pelayanan dan persepsi pelanggan setelah pelayanan diberikan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan akan menilai bahwa pelayanan tersebut berkualitas dan memuaskan.

2.1.1.1 Jenis – Jenis Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yang dikenal dengan istilah SERVQUAL, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi tangibles berkaitan dengan segala aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan. Hal ini meliputi kondisi dan kelengkapan fasilitas fisik perusahaan, peralatan yang digunakan dalam proses pelayanan, kerapian serta penampilan karyawan, hingga sarana komunikasi yang disediakan untuk mendukung kelancaran interaksi antara perusahaan dan pelanggan. Bukti fisik yang baik akan memberikan kesan profesional dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

2. *Reliability* (Kendala)

Dimensi reliability menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang telah disampaikan kepada pelanggan. Keandalan ini tercermin dari ketepatan waktu pelayanan, keakuratan informasi yang diberikan, serta konsistensi perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara benar dan dapat dipercaya. Pelayanan yang andal akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Dimensi ini mencakup kecepatan dalam merespons permintaan, keluhan, maupun pertanyaan pelanggan, serta kesiapan karyawan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pelanggan. Daya tanggap yang tinggi menunjukkan perhatian perusahaan terhadap kebutuhan pelanggan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi assurance berhubungan dengan pengetahuan, kompetensi, dan sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, dimensi ini juga mencakup kesopanan, keramahan, serta kemampuan

karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya dan rasa aman kepada pelanggan. Jaminan yang baik akan membuat pelanggan merasa yakin dan nyaman saat menggunakan jasa perusahaan.

5. *Empathy* (Empati)

Dimensi *empathy* mencerminkan perhatian yang diberikan perusahaan kepada pelanggan secara tulus dan bersifat individual. Hal ini meliputi kemudahan dalam berkomunikasi, kesediaan untuk mendengarkan keluhan atau kebutuhan pelanggan, serta kemampuan perusahaan dalam memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan secara personal. Empati yang baik menunjukkan bahwa perusahaan menghargai setiap pelanggan sebagai individu yang unik.

Service quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Kualitas bukanlah diukur dari sudut pandang penyedia jasa saja, tetapi berdasarkan sudut pandang/persepsi pelanggan. Hal ini disebabkan karena pelangganlah yang membeli dan memakai jasa. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk.

2.1.1.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dalam Napitupulu (2007:164) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. Intangibility (tidak berwujud); tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium, sebelum ada transaksi. Pembeli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan (*service outcome*) sebelum pelayanan dikonsumsi

2. Inseparability (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.
3. Variability (berubah-ubah dan bervariasi). Jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta di mana disediakan.
4. Perishability (cepat hilang, tidak tahan lama); jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu jasa layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Untuk mengukur Kualitas pelayanan suatu jasa, maka dapat dilihat dari dimensi kualitas jasa, berikut ini (Tjiptono, 2014: 282-284) :

1. Bukti fisik: Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan- bahan komunikasi
2. Reliabilitas: Kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal
3. Daya tanggap: Kesiediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat
4. Kompetensi: Penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan
5. Kesopanan: Sikap santun, respek, perhatian dan keramahan para staf lini depan;
6. Kredibilitas: Sifat jujur dan dapat dipercaya
7. Keamanan: Bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan
8. Akses: Kemudahan untuk dihubungi dan ditemui
9. Komunikasi: Memberikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan mereka

10. Kemampuan memahami pelanggan: Berupaya untuk memahami pelanggan dan kebutuhan mereka

2.1.2 Kepuasan Pelanggan

Agustyn, 2012 menyatakan bahwa kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan merupakan fokus utama pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan. Sedangkan menurut Sumarwan (2003), kepuasan pelanggan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh pelanggan dari produk yang dibeli tersebut. Menurut Kotler, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dkk, 2000). Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan yang ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan pelanggan yang merasa puas. Hal ini memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.

Menurut Kotler dalam Agustyn (2000), ada empat metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang memberikan kesempatan penuh bagi pelanggannya untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan merupakan perusahaan yang berorientasi pada pelanggan.

2. Survei kepuasan pelanggan

Sesekali perusahaan perlu melakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa perusahaan tersebut dimana dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh karyawan kepada pelanggan. Dari hasil survei

tersebut, perusahaan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan jasa perusahaannya

3. *Ghost shopping*

Metode ini dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang perusahaan (*ghost shopper*) untuk bersikap sebagai pelanggan di perusahaan pesaing dengan tujuan para *ghost shopper* tersebut dapat mengetahui kualitas pelayanan perusahaan pesaing sehingga dapat dijadikan koreksi terhadap perusahaan itu sendiri.

4. Analisa pelanggan yang hilang

Metode ini dilakukan perusahaan dengan cara menghubungi kembali pelanggannya yang telah lama tidak berkunjung lagi di perusahaan tersebut karena telah berpindah ke perusahaan pesaing. Selain itu, perusahaan dapat menanyakan sebab berpindahnya pelanggan ke perusahaan pesaing.

2.1.2.1 Jenis – Jenis Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan pendapat Hasan (2013, 365), maka kepuasan konsumen tersebut dapat dilihat dari beberapa definisi sebagai berikut:

1. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan respon terhadap evaluasi ketidakesuaian antara yang dipersepsikan antara harapan sebelum pembelian dan kinerja actual produk yang dirasakan sesudah pemakaian
2. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan evaluasi purn beli di mana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan kepuasan timbul apabila hasil memenuhi harapan.
3. Kepuasan atau ketidakpuasan sebagai evaluasi purna beli, di mana persepsi terhadap kinerja produk yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketiakpuasan. Ketidakesuaian menciptakan kepuasan.
4. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respons terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi.

5. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan perbandingan antara produk yang dirasakan dengan yang diprediksi sebelum produk dibeli-dikonsumsi. Jika yang dirasakan konsumen melebihi dugaan, konsumen

2.1.2.2 Karakteristik Kepuasan Pelanggan

Sementara Zulkarnain (2012: 120) dikatakan bahwa untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan:

1. Studi komplain atau keluhan pelanggan yang disampaikan dengan kartu keluhan/saran, saluran bebas pulsa, *website*, *email*, *blog*, *fax*, *newsletter*, dan seterusnya.
2. *Ghost Shopping*, yakni menggunakan peneliti yang bertindak sebagai pelanggan tanpa menyebutkan identitasnya. Biasanya melakukan interaksi dengan staf perusahaan yang mengobservasi sejumlah aspek mengenai kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.
3. Survei, dengan melakukan tatap muka langsung, melalui pos, telepon, email, dan lain-lain

2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelanggan

Pengertian kualitas pelanggan (*customer satisfaction*) tergantung pada anggapan kinerja (*perceived performance*) produk dalam memberikan nilai dalam hitungan relative terhadap harapan pembeli. Bila kinerja produk jauh lebih rendah daripada harapan pelanggan, pembelinya tidak puas. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pembelinya merasa puas. (Kotler dan Armstrong, 2009: 10) Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui:

1. Sistem Keluhan dan Usul, sehingga perusahaan dapat bertindak cepat untuk menangani masalah dan memberikan gagasan atau ide untuk perbaikan produk dan jasa perusahaan.
2. Survei Kepuasan Pelanggan, melalui butir-butir pertanyaan dalam kuesioner atau melalui telepon pada sampel pelanggan terbaru untuk mengetahui bagaimana perasaan mereka terhadap kinerja Perusahaan
3. *Ghost shopping*, menyewa orang untuk mengaku sebagai pembeli untuk melaporkan pengalaman mereka dalam membeli produk perusahaan dan produk pesaing

4. Analisis pelanggan yang hilang, perusahaan menghubungi pelanggan yang lama berhenti membeli atau mereka yang beralih ke pesaing, untuk mengetahui mengapa hal tersebut terjadi. (Kotler, 2008: 34)

2.1.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pelanggan

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik, seperti pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan dapat diandalkan, akan meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap perusahaan sehingga menimbulkan kepuasan. Menurut Lupiyoadi (2013), kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam perusahaan jasa. Apabila kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan pelanggan cenderung meningkat; sebaliknya, jika kualitas pelayanan menurun, kepuasan pelanggan juga ikut menurun. Pada konteks Kantor Pos Prabumulih, apabila pelanggan merasa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka—misalnya petugas melayani dengan ramah, proses pengiriman cepat, fasilitas memadai, dan informasi yang diberikan jelas maka pelanggan akan merasa puas.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, antara lain:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti		Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Rian Larasati, Bambang Supinardi, Fadhilah (2024)	Muinah	Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sleman	Hasil penelitian membuktikan variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Yayan (2021)	Sudaryana	Pengaruh pelayanan, kepercayaan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada kantor pos indonesia (persero) kota tangerang	kualitas	Hasil penelitian pengaruh positif dan tidak signifikan atas kualitas pelayanan, kepercayaan, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
Taupik Ramayani (2021)	Ismail, Yusuf	Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan kantor indihome gegerkalong di kota bandung	kualitas terhadap	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh Kualitas Pelayanan (X) secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Kemudian Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh sebesar 67,3% terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sedangkan 32,7% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain.
Rini Ardista (2021)		Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Langit Membiru Wisata Bogor	Kualitas Terhadap Pelanggan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji t menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan variabel (X) kualitas pelayanan dan variabel (Y) kepuasan pelanggan memiliki nilai lebih kecil dari 0,05 yaitu $(0,00 < 0,05)$ hal ini terbukti dengan nilai pada uji t diperoleh t hitung $91,624 > t_{tabel} 5,293$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis dapat diterima.

Reza Anggapratama, Dwi Irnawati (2023)	Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Cabang Raya Lettu Suyitno Bojonegoro	Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Cabang Raya Lettu Suyitno Bojonegoro	Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pelayanan di Indomaret cabang raya Lettu Suyitno Bojonegoro berpengaruh signifikan serta positif secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Ini menunjukkan hubungan yang kuat antar faktor. Selebihnya, dipengaruhi oleh faktor luar
Noor Annisa, Husnurrofiq, Abdul Kadir (2023)	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Caffe Titik Koma Banjarmasin	Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Caffe Titik Koma Banjarmasin	Berdasarkan hasil tersebut diartikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Caffe Titik Koma Banjarmasin, jika kualitas layanan yang diberikan sudah cukup baik, bisa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
Regita Puji Agustin, Adi Suparwo, Wulan Yuliyana, Denok, Sunarsi Nurjaya (2021)	Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya pada Word of Mouth Jasa Pengurusan Nenkin di CV Speed Nenkin	Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya pada Word of Mouth Jasa Pengurusan Nenkin di CV Speed Nenkin	Hasil penelitian bahwa perusahaan yang memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas akan langsung terasa manfaatnya oleh pelanggan sehingga pelanggan dapat menilai bahwa pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan dan pelanggan secara alami akan melakukan komunikasi word of mouth.

Jonathan Mentang, Imelda W. J. Ogi, Reitty L. Samadi (2021)	J.J. Pengaruh produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan marina hash in manado di masa pandemi covid-19	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, kualitas produk dan distribusi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Marina Hash In Manado selama masa pandemi Covid-19. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus meningkatkan dan menjaga kualitas produk agar mampu menghadapi persaingan serta memenuhi harapan pelanggan.
Firga alia mumtaza, Heppy millianyani (2023)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada urbans travel	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa empat dimensi dari kualitas pelayanan yakni assurance, reliability, empathy, responsiveness serta tangible yang memiliki nilai positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
Cynthia Fransiska, Innocentius Bernarto (2021)	Pengaruh Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan	Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap keberlanjutan penggunaan, namun biaya moneter tidak memoderasi hubungan antara kepuasan dan keberlanjutan penggunaan.

Sumber dan jurnal publikasi (2021-2024)

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan kerangka yang digunakan untuk melihat keterkaitan atau hubungan antara variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Hartawan, dkk. (2021) menjelaskan bahwa kerangka pemikiran merupakan kerangka konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan

faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Dengan memiliki kerangka pemikiran yang jelas, penulis dapat lebih mudah memahami konteks dan arah penelitian, serta memberikan dasar yang kuat untuk analisis data dan hasil. Pada penelitian ini variabel independen yaitu, kualitas pelayanan sedangkan variabel dependen yaitu, kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan kerangka pemikiran yang dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Keterangan:

→ = Pengaruh secara parsial

Tanda panah yang menghubungkan kedua variabel menunjukkan “pengaruh secara parsial”, yang berarti penelitian ini berfokus pada pengaruh langsung variabel X terhadap variabel Y, tanpa mempertimbangkan variabel lain. Dengan demikian pengujian ini penting untuk memahami masing-masing variabel.

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Pos Prabumulih.

BAB III

METEDEOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode dan Desain Penelitian

3.1.1 Metode Penelitian

Metode merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan, dan penelitian adalah suatu proses pengumpulan informasi untuk meningkatkan dan memodifikasi penyelidikan, jadi metode penelitian yaitu suatu cara ilmiah yang dipakai dalam penyelidikan dan kegunaan tertentu. Purnia & Alawiyah (2020) menjelaskan bahwa metode penelitian adalah suatu proses atau cara yang dipilih secara spesifik untuk menyelesaikan masalah yang diajukan dalam sebuah riset atau penelitian. Sedangkan menurut Tampubolon (2023: 3) metode penelitian adalah suatu cara atau disebut juga metode ilmiah untuk mengumpulkan informasi mengenai pokok kajian, dengan tujuan akhir untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi

Metode kuantitatif merupakan metode yang menggunakan angka dan statistik, baik dari pengumpulan data maupun penafsirannya. Wawuru (2023) menyebutkan bahwa metode penelitian kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang menggunakan data-data berupa angka dan ilmu yang pasti untuk menjawab hipotesis penelitian. Pada pelaksanaannya, metode riset ini fokus pada penggunaan angka, tabel, grafik, dan diagram untuk menampilkan hasil data atau informasi yang diperoleh (Purnia & Alawiyah, 2020)

3.1.2 Desain Penelitian

Bagi seorang peneliti desain penelitian bertujuan untuk menentukan dan menggunakan prosedur mengenai apa saja yang menjadi pedoman dalam melakukan suatu penelitian. Desain penelitian digunakan sebagai pedoman atau pegangan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang sesuai dengan topik dan prosedur penelitian. Hal ini sejalan dengan pendapat Sina (2022) yang menyatakan bahwa desain penelitian merupakan rancangan penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan penelitian. Desain penelitian bertujuan untuk memberi pegangan yang jelas dan terstruktur bagi peneliti. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji data statistik yang akurat.

Hipotesis yang telah dirumuskan akan diuji untuk mengetahui hubungan antar variabel. Pendekatan kuantitatif ini akan digunakan penulis untuk mengukur pengaruh fasilitas kerja dan etos kerja terhadap kinerja pegawai.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan sebagai objek penelitian ini adalah Kantor Pos Kota Prabumulih yang beralamat di Jalan Urip Sumoharjo Nomor 831, Ps. II Prabumulih Kec. Prabumulih Utara Kota Prabumulih Sumatera Selatan, 31113.

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini rencananya akan dilaksanakan dari bulan Januari sampai dengan Maret 2026 hingga data yang diperlukan sudah lengkap untuk digunakan oleh penulis dalam penelitian ini.

3.3 Populasi Dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dapat diartikan sebagai keseluruhan elemen dalam penelitian, meliputi objek dan subjek dengan ciri-ciri dan karakteristik tertentu (Amin, dkk. 2023). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan di Kantor Pos Kota Prabumulih pada bulan Januari sampai Maret 2026.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian yang mewakili populasi. Sebagaimana dijelaskan Rahim, dkk. (2021) bahwa sampel adalah wakil atau sebagian dari populasi yang memiliki sifat dan karakteristik yang sama bersifat representative dan menggambarkan populasi sehingga dianggap dapat mewakili semua populasi yang diteliti. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan (*error tolerance*) sebesar 10%. Perhitungan dilakukan sebagaimana rumus berikut :

$$n = N / (1 + N (e^2))$$

keterangan:

n= jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan (error tolerance)

diketahui:

$N=1,500$ pelanggan

$e=10\%=0,1$

$n = 1500 / (1 + 1500(0,1)^2)$

$n = 1500 / (1 + 15)$

$n = 1500 / 16$

$n = 93,75$ Dibulatkan menjadi 94

Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh jumlah sampel 94 responden dari total populasi sebanyak 1.500 pelanggan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah probabilitas sampling yaitu teknik pengambilan sampel secara acak. Sampel acak (*Random sampling*) merupakan metode atau teknik pengambilan sampel yang menggunakan aturan probabilistik untuk menentukan unsur sampel. Teknik ini menawarkan kemungkinan yang sama dengan setiap anggota populasi yang dijadikan sampel. Dengan demikian penelitian ini menggunakan 94 responden yang dipilih secara acak dan dianggap telah mewakili populasi pelanggan kantor pos kota Prabumulih secara keseluruhan.

3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian

3.4.1 Variabel Penelitian

Sugiyono (dalam Dekamawati, dkk. 2023) mendefinisikan variabel penelitian sebagai suatu atribut atau sifat atau juga nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian yang digunakan penulis ada dua jenis, yaitu variabel independen dan variabel dependen, variabel tersebut adalah sebagai berikut:

1 Variabel Penelitian

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Hal ini sejalan dengan pendapat Hayati & Saputra (2023) yang menyatakan bahwa variabel independen atau variabel bebas merupakan

variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X).

2 Variabel Dependen

Menurut Loliyana, dkk. (2023) Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau mengalami perubahan akibat dari adanya variabel bebas. Variabel dependen (terikat) dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y).

3.4.2 Operasional Variabel

Penelitian Pasaribu, ddk. (2022) menjelaskan bahwa definisi operasional variabel adalah aspek penelitian yang memberikan informasi atau petunjuk kepada kita tentang bagaimana caranya mengukur variabel informasi. Operasional variabel independen dan dependen dalam penelitian ini adalah hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Pos Kota Prabumulih yang dapat dilihat dalam tabel 3.1:

Tabel 3.1 Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Jumlah Pertanyaan
1	Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan layanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara konsisten (Parasuraman et al., dalam Tjiptono)	1. Bukti fisik (<i>Tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empathy</i>)	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10

2.	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa pelanggan yang muncul setelah membandingkan kinerja pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki pelanggan (Kotler & Keller).	1. Kesesuaian harapan	1-2
			2. Kepuasan terhadap pelayanan	3-4
			3. Minat menggunakan kembali	5-6
			4. Kesediaan merekomendasikan	7-8
			5. Pengalaman pelayanan	9-10

Sumber: diolah data peneliti 2025

3.5 Jenis Data dan Sumber Data

3.5.1 Jenis Data

Untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan, maka ada dua jenis data yang digunakan yaitu sebagai berikut:

1. Data Kuantitatif

Hermawan, dkk. (2022) menyatakan bahwa data kuantitatif adalah data yang berupa angka yang perhitungannya menggunakan berbagai rumus-rumus statistik. Data kuantitatif biasanya berupa informasi ataupun penjelasan yang dituangkan dalam bentuk angka, seperti data jumlah pegawai, usia pegawai dan data lainnya.

2. Data Kualitatif

Data kualitatif dapat diartikan sebagai data yang mencirikan atau menggambarkan sesuatu yang dapat diamati dan dicatat (Suprihartini, dkk. 2023). Data kualitatif tidak berbentuk angka tetapi berbentuk kata atau kalimat yang dapat diperoleh melalui wawancara, diskusi, analisis dokumen atau observasi yang dituangkan dalam catatan lapangan. Misalnya tentang gambaran umum instansi, sejarah instansi, visi dan misi, dan data-data lain yang dapat digunakan untuk melengkapi penelitian.

3.5.2 Sumber Data

Sumber data merupakan sebuah informasi yang diperoleh oleh penulis untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian dan pengambilan keputusan. Sumber data yang digunakan penulis ada dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer Wardiyanta (dalam Sari, dkk. 2021) menyebutkan bahwa data primer adalah informasi yang diperoleh dari sumber-sumber primer yaitu data informasi langsung dari narasumber. Sumber data primer bisa diperoleh langsung dari hasil observasi atau pengamatan, wawancara atau tanya jawab, dan data dari hasil pengisian kuesioner yang diberikan kepada responden.
2. Data Sekunder Menurut Wardiyanta (dalam Sari, dkk. 2021), data sekunder merupakan informasi yang secara tidak langsung dari narasumber melainkan dari pihak ketiga atau pihak lain. Peneliti dapat menemukan sumber data ini melalui sumber data lain yang juga berkaitan dengan data yang dicari. Data sekunder dapat diperoleh dari internet, laporan penelitian relevan, buku, dan dokumen dari objek yang diteliti.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data untuk keperluan penelitian dapat menggunakan sumber data primer maupun data sekunder. Teknik pengambilan data harus tepat dan sesuai dengan metode agar data yang dihasilkan sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam usaha untuk mendapatkan data yang dibutuhkan penulis menggunakan empat teknik atau cara pengumpulan data, yaitu dengan melakukan observasi (pengamatan), wawancara (interview), menggunakan kuisisioner (angket) dan dokumentasi.

1. Observasi Menurut Hardani (dalam Ariyanti, 2022) observasi adalah teknik atau cara mengumpulkan data dengan mengamati aktivitas yang sedang berlangsung pada objek penelitian. Misalnya sebelum mengambil judul penulis melakukan observasi terlebih dahulu terkait objek yang akan diteliti.
2. Wawancara Trivaika, dkk. (2022) menjelaskan bahwa wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data terhadap narasumber atau sumber data.

3. Kuesioner Metode ini dilakukan dengan mengajukan daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis yang kemudian diberikan kepada responden. Sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (dalam Prawiyogi, 2021) kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pertanyaan tersebut bersifat tertutup dan diukur dengan skala yang intervalnya 1-5, yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju
4. Dokumentasi Dokumentasi dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga yang menjadi objek penelitian (Yusra, dkk. 2021). Informasi atau data yang didapat melalui dokumentasi bisa tentang sejarah, struktur organisasi dan aktivitas dari objek penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data adalah aktivitas setelah mengumpulkan data dari seluruh responden maupun sumber data lainnya kemudian memilih mana yang penting dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh peneliti atau orang lain. Santika & Suastika (dalam Wahyuni, dkk. 2022) menerangkan bahwa analisis deskriptif kuantitatif merupakan cara pengolahan data yang dilakukan dengan jalan menyusun secara sistematis dalam bentuk angka-angka atau persentase mengenai suatu objek yang diteliti sehingga diperoleh suatu kesimpulan umum. Teknik analisis deskriptif kuantitatif digunakan untuk menguji dan mengukur hipotesis berdasarkan perhitungan matematika dan statistik.

3.7.1 Uji Validitas

Sanaky (2021) menyatakan bahwa uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam mengukur apa yang diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian, menggunakan apa isi sebenarnya yang diukur. Salah satu uji validitas yang dapat digunakan yaitu korelasi pearson product-moment (pearson) dengan menggunakan metode *corrected* item dan alat bantu perhitungan dalam penelitian ini aplikasi software yang berupa program SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Sebuah pernyataan dinyatakan validitas jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ maka dapat

dikatakan valid dan apabila $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ maka kuesioner dikatakan tidak valid. Hasil penelitian dapat dikatakan valid apabila memiliki kesamaan antara data yang didapat dengan data yang sesungguhnya pada objek yang diteliti.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan uji statistik pada instrumen penelitian untuk mengukur konsistensi data yang diperoleh meskipun telah dilakukan pengukuran berulang dengan kondisi yang berbeda Anggraini *et al.*, (dalam Krisnawati *et al.*, 2024). Perhitungan reliabilitas sebuah instrumen penelitian dilakukan apabila kuesioner tersebut sudah valid saat dilakukan uji validitas. Umumnya, alat ukur penelitian yang dinyatakan valid kemungkinan besar juga memiliki nilai reliabilitas yang baik Rosita *et al.*, (dalam Krisnawati *et al.*, 2024).

3.7.3 Uji Normalitas

Uji normalitas ialah suatu prosedur statistik untuk menguji suatu data atau sampel yang berasal dari populasi apakah terdistribusi normal atau mendekati normal (Putri, dkk. 2023). Uji normalitas dilakukan dengan melihat grafik distribusi, dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

1. Jika data menyebar disekitaran garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

3.7.4 Analisis Regresi Linear Sederhana

Sinaga, dkk. (2022) menyatakan bahwa regresi linear sederhana merupakan satu cara prediksi yang menggunakan garis lurus untuk menggambarkan hubungan diantara dua variabel atau lebih. Analisis regresi linear sederhana dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji apakah variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen baik secara simultan maupun parsial. Analisis regresi linear sederhana dalam penelitian ini untuk mengetahui hubungan antar variabel yaitu kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y). Persaman regresi berganda linear dapat dilihat sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + e$$

Keterangan :

Y : kepuasan pelanggan

X : kualitas pelayanan

a : Konstanta

b₁ : Koefisien regresi variabel bebas X

e : standart error (tingkat kesalahan)

3.7.5 Uji Signifikasi Parsial (Uji t)

Wardani & Permatasari, (2022) menjelaskan bahwa uji t merupakan pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y). Uji-t tersebut dilakukan guna menguji signifikasi pengaruh konstanta masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Terhitung kemudian dibandingkan dengan tabel dengan tingkat kesalahan 10% menggunakan uji 2 pihak serta derajat kebebasan dengan ukuran n-2. Kriteria uji-t dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, dan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H₀ ditolak dan H_a diterima, sehingga akan berpengaruh secara signifikan. 2. Sedangkan apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, dan tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05, maka H₀ diterima dan H_a ditolak, sehingga hal ini tidak berpengaruh secara signifikan.
2. Sedangkan apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, dan tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05, maka H₀ diterima dan H_a ditolak, sehingga hal ini tidak berpengaruh secara signifikan.

3.7.6 Koefisien Determinasi (R²)

Ghozali (dalam Maidarti, dkk. 2022) menyatakan bahwa koefisien determinasi adalah untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Koefisien determinasi yaitu 0 dan 1. Nilai koefisien determinasi kecil artinya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Sedangkan nilai koefisien determinasi mendekati 1 artinya variabel independen menyediakan hampir seluruh laporan yang diperlukan guna memprediksi variasi variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kantor Pos Kota Prabumulih

4.1.1 Sejarah Singkat

Kantor pos di Kota Prabumulih, Sumatera Selatan merupakan bagian dari perkembangan panjang sistem layanan pos di Indonesia yang kini dikelola oleh PT Pos Indonesia. Sejarah layanan pos di Indonesia sendiri bermula pada masa kolonial Belanda, tepatnya pada tahun 1746 dengan didirikannya kantor pos pertama di Batavia (sekarang Jakarta). Seiring berjalannya waktu, jaringan pos mulai diperluas ke berbagai daerah di Nusantara untuk mendukung kepentingan pemerintahan, perdagangan, dan komunikasi antar wilayah. Perkembangan layanan pos di Prabumulih tidak dapat dipisahkan dari pertumbuhan kota tersebut sebagai wilayah strategis di Sumatera Selatan. Pada masa kolonial, Prabumulih berkembang sebagai daerah penting karena keberadaan jalur transportasi, khususnya jalur kereta api yang menghubungkan berbagai daerah di Sumatera. Aktivitas ekonomi yang meningkat, seperti perdagangan hasil bumi dan mobilitas penduduk, mendorong kebutuhan akan sarana komunikasi yang efektif. Dalam konteks inilah layanan pos mulai hadir di wilayah Prabumulih, meskipun tidak terdapat catatan pasti mengenai tahun berdirinya kantor pos pertama di kota ini. Setelah Indonesia merdeka, pengelolaan layanan pos berada di bawah pemerintah melalui Jawatan Pos, Telegraf, dan Telepon (PTT), yang kemudian mengalami berbagai perubahan hingga menjadi PT Pos Indonesia. Di Prabumulih, kantor pos terus berkembang mengikuti kebutuhan masyarakat, tidak hanya sebagai sarana pengiriman surat, tetapi juga sebagai pusat layanan distribusi paket dan dokumen penting. Selain itu, kantor pos juga mulai menyediakan layanan keuangan seperti wesel, pembayaran tagihan, hingga pengiriman uang, yang sangat membantu masyarakat terutama sebelum berkembangnya layanan perbankan dan digital. Memasuki era modern, kantor pos di Prabumulih mengalami transformasi seiring dengan perkembangan teknologi dan persaingan di bidang logistik. PT Pos Indonesia melakukan berbagai inovasi layanan, seperti pengiriman paket berbasis digital, pelacakan kiriman secara online, serta kerja sama dengan berbagai platform e-commerce. Dengan demikian,

keberadaan kantor pos di Prabumulih tidak hanya menjadi bagian dari sejarah perkembangan komunikasi di Indonesia, tetapi juga tetap relevan sebagai penyedia layanan logistik dan keuangan yang mendukung aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat hingga saat ini.

Kantor pos di Prabumulih juga memiliki peran penting dalam menunjang pelayanan publik dan aktivitas perekonomian masyarakat. Sebagai salah satu lembaga pelayanan jasa, kantor pos menjadi sarana yang memudahkan masyarakat dalam melakukan pengiriman barang, dokumen, maupun transaksi keuangan, baik dalam lingkup daerah maupun antarwilayah. Keberadaan kantor pos memberikan kemudahan bagi masyarakat yang membutuhkan layanan komunikasi dan distribusi dengan jangkauan yang luas hingga ke berbagai pelosok daerah. Selain melayani pengiriman surat dan paket, kantor pos di Prabumulih juga berperan dalam mendukung berbagai program pemerintah. Beberapa layanan yang diberikan antara lain penyaluran bantuan sosial, pembayaran pensiun, pembayaran tagihan listrik dan air, hingga layanan keuangan lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa kantor pos tidak hanya berfungsi sebagai penyedia jasa pengiriman, tetapi juga sebagai lembaga yang membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan yang mudah dijangkau. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi turut mendorong kantor pos untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam menghadapi persaingan dengan perusahaan jasa ekspedisi lainnya, PT Pos Indonesia melakukan berbagai upaya pembaruan, seperti peningkatan sistem pelayanan berbasis digital, penyediaan aplikasi pelacakan kiriman, serta peningkatan kecepatan dan keamanan pengiriman. Inovasi tersebut dilakukan agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan di era modern. Di sisi lain, keberadaan kantor pos di Prabumulih juga memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi daerah. Aktivitas pengiriman barang yang semakin meningkat, terutama sejak berkembangnya perdagangan online atau e-commerce, menjadikan kantor pos sebagai salah satu sarana penting dalam mendukung kegiatan usaha masyarakat. Pelaku usaha kecil maupun menengah memanfaatkan layanan pos untuk mendistribusikan produk mereka ke berbagai daerah di Indonesia.

4.1.2 Visi Dan Misi Kantor Pos Kota Prabumulih

Visi dan Misi Kantor Pos Prabumulih mengikuti standar Pos Indonesia (PosIND) sebagai operator pos terpercaya, kurir, logistik, dan jasa keuangan paling kompetitif di Indonesia.

1. Visi Perusahaan Kantor Pos

Menjadi perusahaan logistik, kurir, dan jasa keuangan terkemuka yang andal, berdaya saing, serta mampu memberikan nilai tambah bagi pelanggan dan masyarakat.

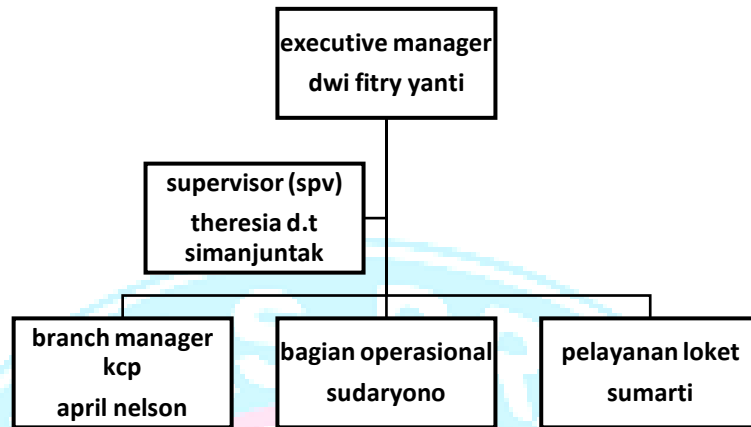
2. Misi Perusahaan Kantor Pos

Misi Kantor Pos adalah terus meningkatkan interaksi antara perusahaan dan masyarakat serta membantu mempermudah proses pengiriman surat, barang, dan layanan jasa lainnya ke tujuan masing-masing. Kantor Pos memberikan kemudahan bagi pengguna layanan untuk berinteraksi dan berkomunikasi secara efektif dalam proses pengiriman melalui sistem layanan yang tersedia, baik secara langsung maupun berbasis digital. Selain itu, Kantor Pos mengoptimalkan proses pencatatan, pelacakan, dan distribusi kiriman untuk memudahkan pelanggan dalam memantau status surat, paket, atau dokumen yang dikirim, sehingga seluruh layanan dapat diakses secara praktis dan efisien.

4.1.3 Struktural Organisasi

Struktur organisasi adalah gambaran dari sistem koordinasi perusahaan yang mengatur tugas, tanggung jawab dan hubungan kerja dalam suatu organisasi. Dalam struktur organisasi terdapat jalur koordinasi dari tingkat atas ke tingkat bawah dan disini juga di jelaskan tugas dan wewenang dari setiap posisi yang ada. Dengan adanya struktur organisasi dapat menjadi gambaran umum akan bagaimana organisasi ini bergerak Struktur organisasi sangat penting bagi setiap perusahaan , karena dengan adanya struktur organisasi ini dapat memperjelas dan memperlihatkan proses dari jalur koordinasi organisasi. Adapun susunan dari struktur organisasi kantor pos Kota Prabumulih ditunjukkan pada gambar 4.1:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pos Kota Prabumulih



Sumber: Data kantor pos prabumulih 2026

4.1.4 Job Deskripsi

Berikut ini adalah deskripsi dari tanggung jawab masing masing posisi yang tertera pada struktur organisasi di atas :

1. *Executive Manager*

Bertanggung jawab memimpin, mengendalikan, dan mengawasi seluruh kegiatan operasional kantor pos agar berjalan efektif dan sesuai target perusahaan.

2. *Supervisor (SPV)*

Bertugas mengawasi pelaksanaan kerja pegawai serta memastikan kegiatan operasional berjalan sesuai prosedur dan standar pelayanan.

3. *Branch Manager KCP*

Bertanggung jawab mengelola dan mengawasi kegiatan operasional pada Kantor Cabang Pembantu (KCP).

4. *Bagian Operasional*

Bertugas mengatur proses penerimaan, pengolahan, dan pendistribusian surat maupun paket agar berjalan tepat waktu.

5. *Pelayanan Loker*

Bertugas melayani pelanggan dalam transaksi pengiriman, pembayaran, serta memberikan informasi layanan secara baik dan ramah.

4.2 Data dan Deskripsi Hasil Penelitian

4.2.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di kantor pos kota. Untuk mengimplementasikan hal tersebut maka dapat dilakukan penyebaran kuisioner kepada responden yang terlibat langsung dalam pengisian kuisioner. Dalam pelaksanaan penelitian ini, ditetapkan sebanyak 94 responden, yaitu seluruh pelanggan yang berlangganan langsung ke kantor pos prabumulih. Semua responden yang berjumlah 94 tersebut mendapatkan kuisioner, dan semua kuisioner telah dikembalikan selanjutnya dapat diolah lebih lanjut. Oleh karena itulah akan disajikan deskripsi karakteristik responden, sebagai berikut:

4.2.1.1 Identifikasi Responden Berdasarkan Usia

Pada bagian ini disajikan identifikasi responden berdasarkan usia yang bertujuan untuk mengetahui umur responden dalam penelitian ini. Gambaran mengenai umur responden dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Usia	Frekuensi	Persentase
< 20 Tahun	9	9,57%
21 – 30 Tahun	39	41,49%
31 – 40 Tahun	19	20,21%
40 > Tahun	17	28,72%
Total	94	100

Sumber : Data diolah Tahun 2026

Berdasarkan data tabel 4.1, dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan usia didominasi oleh responden berusia 21–30 tahun sebanyak 39 orang atau 41,49%. Selanjutnya, responden berusia >40 tahun sebanyak 27 orang atau 28,72%, responden berusia 31–40 tahun sebanyak 19 orang atau 20,21%, dan responden berusia <20 tahun sebanyak 9 orang atau 9,57%. Mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada rentang usia 21–30 tahun karena pada usia tersebut responden cenderung lebih aktif dalam menggunakan layanan pengiriman, baik untuk kebutuhan pendidikan, pekerjaan, maupun transaksi belanja online. Selain itu, kelompok usia produktif juga lebih sering melakukan aktivitas yang berkaitan

dengan penggunaan jasa layanan sehingga lebih banyak dijumpai saat proses penyebaran kuesioner dilakukan. Dengan demikian, kelompok usia 21–30 tahun menjadi responden yang paling dominan dalam penelitian ini.

4.2.1.2 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada bagian ini disajikan identifikasi responden berdasarkan jenis kelamin, yang bertujuan untuk mengetahui jumlah responden laki – laki dan perempuan dalam penelitian. gambaran mengenai jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki – laki	38	40,426%
Perempuan	56	59,574%
Total	94	100

Sumber : Data Diolah Tahun 2026

Berdasarkan data tabel 4.2, dapat diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 94 orang. Mayoritas responden adalah Perempuan sebanyak 56 orang (59,574%), Sedangkan responden laki-laki sebanyak 38 orang (40,426%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan Kantor Pos Pusat Kota Prabumulih dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan.

4.2.1.3 Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pelanggan di kantor pos kota prabumulih dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pelajar / Mahasiswa	31	32,98%
Karyawan swasta	12	12,77%
Pns	15	15,96%
Wiraswasta	8	8,51%
Lainnya	28	29,79%
Total	94	100

Sumber : Data Diolah Tahun 2026

Berdasarkan pada tabel 4.3, diketahui bahwa responden berdasarkan pekerjaan didominasi oleh pelajar/mahasiswa sebanyak 31 orang atau 32,98%. Selanjutnya, responden dengan kategori pekerjaan lainnya berjumlah 28 orang atau 29,79%, responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 15 orang atau 15,96%, karyawan swasta sebanyak 12 orang atau 12,77%, serta wiraswasta sebanyak 8 orang atau 8,51%. Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah pelajar/mahasiswa karena kelompok tersebut merupakan pengguna layanan yang cukup aktif dan mudah dijangkau pada saat penyebaran kuesioner dilakukan. Selain itu, pelajar/mahasiswa cenderung lebih sering memanfaatkan layanan pengiriman untuk kebutuhan pendidikan, pembelian online, maupun pengiriman dokumen sehingga memiliki pengalaman dalam menggunakan layanan yang diteliti. Dengan demikian, pelajar/mahasiswa menjadi kelompok responden yang paling dominan dalam penelitian ini.

4.2.1.4 Identifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Layanan

Karakteristik responden berdasarkan frekuensi menggunakan layanan dikantor pos kota prabumulih dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Layanan

Frekuensi Menggunakan Layanan	Frekuensi	Persentase
1 Kali	87	92,55%
2 -3 Kali	7	7,45%
>3 Kali	-	—
Total	94	100

Sumber : Data Hasil Pengolahan Kuesioner Tahun 2026

Berdasarkan data tabel 4.4 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menggunakan layanan kantor pos sebanyak 1 kali. Hal ini menunjukkan bahwa responden cukup sering memanfaatkan layanan yang diberikan oleh kantor pos. Sementara itu, responden yang menggunakan layanan lebih dari 2>3kali

menunjukkan adanya pelanggan yang rutin menggunakan jasa kantor pos untuk kebutuhan pengiriman maupun layanan lainnya.

4.2.2 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada responden, dapat diketahui bagaimana respons pelanggan di kantor pos kota prabumulih. Analisis terhadap distribusi jawaban merupakan bagian dari analisis deskriptif, yang menyajikan informasi data responden dalam bentuk jawaban atas pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner untuk setiap variabel penelitian. Selain itu, deskripsi data juga dapat dilihat melalui nilai rata-rata (mean) yang diperoleh dari setiap variabel

4.2.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X)

Untuk mengetahui penilaian 94 responden terhadap variabel kualitas pelayanan (X) sebagai variabel terikat, disusun 10 butir pertanyaan yang berkaitan dengan punishment. Tanggapan responden terhadap aspek tersebut disajikan dalam Tabel 4.5 berikut.

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Mengenai kualitas pelayanan (n=94)

Kualitas pelayanan (X)	Frekuensi										Total	$\bar{X}$
	SS / 5		S / 4		N / 3		TS / 2		STS / 1			
Pernyataan 1	37	185	39	156	16	48	1	2	0	0	391/94	3,79
Pernyataan 2	25	125	43	172	20	60	5	10	0	0	367/94	3,89
Pernyataan 3	36	180	31	124	23	69	2	4	0	0	377/94	4,01
Pernyataan 4	17	85	29	116	44	132	3	6	0	0	339/94	3,61
Pernyataan 5	15	75	22	88	42	126	12	24	1	0	313/94	3,33
Pernyataan 6	16	80	21	84	32	96	23	46	1	1	307/94	3,27
Pernyataan 7	22	110	19	76	40	120	10	20	1	1	327/94	3,48
Pernyataan 8	19	95	29	116	35	105	9	18	0	0	334/94	3,55
Pernyataan 9	19	95	26	104	38	114	9	18	1	1	332/94	3,53
Pernyataan 10	37	185	24	96	28	84	2	4	1	1	370/94	3,94
Total Nilai Rata - Rata												3,64

Sumber : Data Primer Yang Di Olah Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.5 mengenai tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan (X) yang diberikan kepada 94 responden, dapat diketahui bahwa rata-rata keseluruhan jawaban responden memperoleh nilai sebesar 3,64. Nilai tersebut

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori baik. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan 3 yaitu sebesar 4,01. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat setuju terhadap indikator pada pernyataan tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa aspek tersebut telah diterapkan dengan baik dan dirasakan positif oleh pelanggan. Sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan 6 yaitu sebesar 3,27. Meskipun masih berada pada kategori cukup baik, hasil ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa responden yang merasa kurang puas terhadap aspek pelayanan pada pernyataan tersebut, sehingga perlu adanya perhatian dan peningkatan dari pihak perusahaan. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dengan kualitas pelayanan yang baik, perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan serta loyalitas pelanggan dalam menggunakan layanan yang diberikan.

4.2.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (Y)

Untuk mengetahui penilaian 94 responden terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel terikat, disusun 10 butir pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Tanggapan responden terhadap aspek tersebut disajikan dalam Tabel 4.6 berikut.

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (n = 94)

Kepuasan pelanggan(Y)	Frekuensi										Total	Y
	SS / 5		S / 4		N / 3		TS / 2		STS / 1			
Pernyataan 1	33	165	35	140	24	72	1	2	0	0	379/94	4,03
Pernyataan 2	24	120	21	84	40	120	9	18	0	0	342/94	3,64
Pernyataan 3	28	140	26	104	26	78	12	24	0	0	346/94	3,68
Pernyataan 4	15	75	19	76	47	141	10	20	1	1	313/94	3,31
Pernyataan 5	27	135	22	88	25	75	12	24	6	6	328/94	3,49
Pernyataan 6	25	125	12	48	15	45	24	48	16	16	282/94	3,00
Pernyataan 7	15	75	24	96	18	54	13	26	23	23	274/94	2,91
Pernyataan 8	23	115	28	112	36	108	3	6	3	3	344/94	3,66
Pernyataan 9	29	145	30	120	33	99	0	0	0	0	364/94	3,87

Pernyataan 10	39	195	25	100	23	69	4	8	1	1	373/94	4,02
Total nilai rata-rata											3,56	

Sumber : Data Yang Di Olah 2026

Berdasarkan Tabel 4.6 tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan (Y) pada Kantor Pos Kota Prabumulih dengan jumlah responden sebanyak 94 orang, diperoleh total nilai rata-rata sebesar 3,56 yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada Pernyataan 1 sebesar 4,03 dan Pernyataan 10 sebesar 4,02. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelanggan merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos Kota Prabumulih. Sementara itu, nilai rata-rata terendah terdapat pada Pernyataan 7 sebesar 2,91 dan Pernyataan 6 sebesar 3,00, yang menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan.

Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos Kota Prabumulih telah dinilai baik dan mampu memenuhi harapan pelanggan. Namun, pihak perusahaan tetap perlu melakukan evaluasi dan peningkatan pelayanan agar kepuasan pelanggan dapat lebih optimal.

4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian

4.3.1 Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 26, seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memperoleh nilai sebagai berikut :

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid
3. Uji validitas yang digunakan menggunakan tingkat signifikan 5%

Pada tahap pengumpulan data, kuesioner yang digunakan terdiri dari 20 butir pertanyaan yang mencakup variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan, serta variabel terikat, yaitu kepuasan pelanggan. Hasil analisis uji validitas secara lengkap disajikan pada tabel 4.7 berikut.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas

variabel	pertanyaan	Rhitung	Rtabel	keterangan
Kualiatas pelayanan(x)	1	0,643	0,203	VALID
	2	0,556		VALID
	3	0,370		VALID
	4	0,635		VALID
	5	0,692		VALID
	6	0,693		VALID
	7	0,618		VALID
	8	0,566		VALID
	9	0,625		VALID
	10	0,459		VALID
Kepuasan pelanggan(Y)	1	0,416	0,203	VALID
	2	0,678		VALID
	3	0,643		VALID
	4	0,707		VALID
	5	0,581		VALID
	6	0,699		VALID
	7	0,735		VALID
	8	0,659		VALID
	9	0,545		VALID
	10	0,463		VALID

Sumber: Data primer yang diolah 2026(SPSS 26)

Dari tabel 4.7 di atas dapat dilihat bahwa semua rhitung pada 20 pertanyaan yang didapat melalui uji validitas menggunakan SPSS versi 26 nilainya lebih besar dari rtabel sehingga dapat disimpulkan semua item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid dengan nilai korelasi 0,218.

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai tingkat ketepatan dan keandalan suatu alat ukur yang digunakan dalam penelitian. Suatu instrumen dikatakan memiliki reliabilitas yang baik apabila hasil pengukurannya bersifat konsisten atau tidak mengalami perubahan yang signifikan. Pada penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha yang perhitungannya dibantu melalui aplikasi SPSS versi 26. Adapun kriteria dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai koefisien alpha $> 0,60$, maka kuesioner dinyatakan reliabel.
2. Jika nilai koefisien alpha $< 0,60$, maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel

Tabel 4.8**Hasil Uji Reliabilitas kepuasan pelanggan(x) dan kepuasan pelanggan (Y)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	10

*Sumber: Data primer yang diolah 2026(SPSS 26)***Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	10

Sumber: Data primer yang diolah 2026(SPSS 26)

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha pada variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,799 dan variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,815. Nilai tersebut menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada masing-masing variabel memiliki tingkat konsistensi yang baik karena nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, instrumen penelitian yang digunakan dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini. Selain itu, nilai reliabilitas yang diperoleh mendekati angka 1,00 sehingga menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap setiap pernyataan cenderung konsisten dan stabil. Hal ini membuktikan bahwa kuesioner yang digunakan mampu memberikan hasil pengukuran yang dapat dipercaya dalam mengukur variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut dalam penelitian ini.

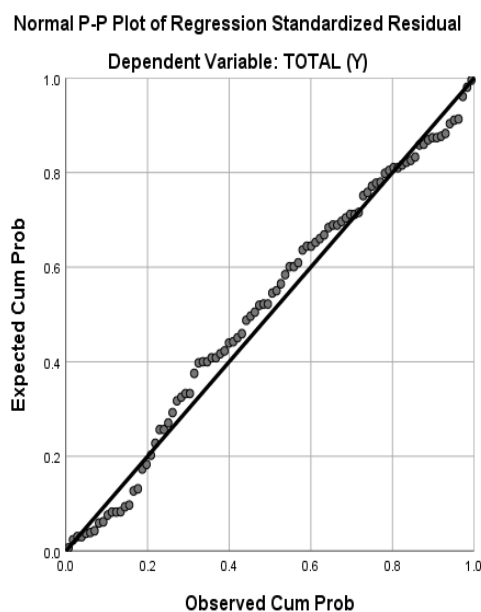
4.3.3 Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen dan dependen dalam model regresi memiliki distribusi yang normal atau tidak.

Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan grafik Kolmogorov-Smirnov. Dasar pengambilan keputusan dalam uji tersebut adalah sebagai berikut:

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi dinyatakan memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi dinyatakan tidak memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 4.2
Grafik P-Plot Uji Normalitas



Berdasarkan Gambar 4.2 yang menampilkan grafik P-Plot, dapat dijelaskan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini terlihat dari penyebaran data yang berada di sekitar garis diagonal serta mengikuti arah garis tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hasil uji normalitas menunjukkan seluruh variabel dalam penelitian berdistribusi normal. Selain itu, uji normalitas juga dapat dilakukan dengan menggunakan One sample Kolmogorov yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikansi diatas 0,05 maka data terdistribusi normal sebaliknya jika hasil nya di bawah 0,05 maka

terdistribusi tidak normal. Hasil uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov Smirnov dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Tes

		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.47782046
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.064
	Negative	-.078
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data primer yang diolah 2026 (SPSS 26)

Berdasarkan hasil pengujian normalitas pada tabel di atas, diketahui bahwa jumlah data penelitian (N) sebanyak 94 responden. Nilai mean pada unstandardized residual sebesar 0,0000000 yang menunjukkan bahwa rata-rata residual mendekati nol. Hal ini menandakan bahwa model regresi yang digunakan telah cukup baik dalam memprediksi hubungan antar variabel penelitian. Selanjutnya, nilai standar deviasi sebesar 4,47782046 menunjukkan tingkat penyebaran data residual dari nilai rata-ratanya.

Pada bagian Most Extreme Differences diperoleh nilai absolute sebesar 0,078, nilai positive sebesar 0,064, dan nilai negative sebesar -0,078. Nilai tersebut menunjukkan bahwa penyimpangan distribusi data terhadap distribusi normal masih berada pada batas yang dapat diterima. Selain itu, diperoleh nilai Test Statistic sebesar 0,078 dengan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Nilai

signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa residual pada model regresi telah memenuhi asumsi normalitas. Artinya, data yang diperoleh dari responden menyebar secara normal dan tidak mengalami penyimpangan yang dapat mempengaruhi hasil analisis penelitian. Dengan terpenuhinya asumsi normalitas, maka model regresi linear sederhana yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk digunakan pada tahap analisis selanjutnya, seperti pengujian hipotesis, uji t, serta pengujian koefisien determinasi.

4.3.4 Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengkaji hubungan antara variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan (X) dengan variabel terikat, yaitu Kepuasan pelanggan (Y). Model regresi yang diterapkan mencakup dua variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Melalui analisis ini, dapat diketahui besarnya pengaruh kedua variabel bebas tersebut terhadap kepuasan pelanggan di kantor pos kota prabumulih. Analisis regresi linear berganda pada penelitian ini menggunakan program SPSS versi 26 yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	sig.
		B	Std. Error			
1	(CONSTANT)					
	TOTAL(X)	2.344	3.226		.727	.469
		.903	.086	.740	10.546	.000

a. Dependent Variable: TOTAL (Y)

Sumber: Data primer yang diolah 2026 (SPSS 26)

Berdasarkan Tabel 4.11, diperoleh persamaan regresi linier berganda yang dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 2,344 menunjukkan bahwa apabila variable kualitas pelayanan (x) dianggap konstan bernilai nol (0), maka kepuasan pelanggan dikantor pos kota prabumulih diperkirakan sebesar 2,344
2. Nilai koefisien regresi sebesar 0,903 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan kualitas pelayanan (X), maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,903. Nilai ini bersifat positif, sehingga menunjukkan hubungan yang searah antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

4.3.5 Hasil Uji t (Regresi Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen dalam model regresi memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 05% atau 0,05. Adapun kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$, maka variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen, sehingga hipotesis diterima.
2. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $> 0,05$, maka variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen, sehingga hipotesis ditolak.

Hasil uji t pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.12 berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji t (Regresi Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	SIG
		B	std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.344	3.226		.727	.469
	TOTAL	.903	.086	-.740	10.546	.000

a. Dependent Variable: Variable: TOTAL (Y)

Sumber: Data primer yang diolah 2026 (SPSS 26)

Berdasarkan Tabel 4.11, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai t hitung sebesar 10,546 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($10,546 > 1,96$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Nilai koefisien regresi sebesar 0,903 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

4.4 Koefisien Determinasi (R²)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel di bawah ini, diketahui bahwa nilai R^2 digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin besar pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Sebaliknya, apabila nilai koefisien determinasi semakin kecil, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen juga semakin terbatas. Hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 4.12 berikut :

Tabel 4.12
Hasil Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.740 ^a	.547	.542	4.502

a. Predictors: (Constant):TOTAL(X)

b. Dependen Variable :TOTAL (Y)

Sumber: Data primer yang diolah 2026 (SPSS 26)

Berdasarkan Tabel 4.13, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,542 atau 54,2%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dengan demikian, kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi kepuasan pelanggan sebesar 54,2%, sedangkan sisanya sebesar 45,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini, seperti harga, fasilitas, kecepatan pelayanan, lokasi, maupun faktor pribadi pelanggan. Nilai

koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pelanggan juga akan semakin meningkat. Hasil ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan pada Kantor Pos Prabumulih. Oleh karena itu, perusahaan perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas dan tetap loyal dalam menggunakan jasa yang diberikan. Selain itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,542 juga menunjukkan bahwa model penelitian yang digunakan sudah cukup baik dalam menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Artinya, penelitian ini mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pos Kota Prabumulih “ di peroleh hasil nya adalah sebagai berikut :

4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Di Kantor Pos Kota Prabumulih

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (uji t) pada Tabel 4.12, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai t hitung sebesar 10,546 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai tersebut menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel ($10,546 > 1,96$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien regresi sebesar 0,903 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, serta mampu memenuhi

harapan pelanggan akan memberikan pengalaman positif sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan.

4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Di Kantor Pos Kota Prabumulih

Berdasarkan Tabel 4.13, diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,542. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Kantor Pos Kota Prabumulih sebesar 54,2%. Artinya, kualitas pelayanan yang diberikan secara bersama-sama mampu menjelaskan tingkat kepuasan pelanggan dengan kategori cukup kuat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Pos Kota Prabumulih, maka tingkat kepuasan pelanggan juga akan semakin meningkat. Sedangkan sisanya sebesar 45,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian, seperti harga, fasilitas, lokasi, kepercayaan pelanggan, kemudahan akses layanan, ketepatan waktu pengiriman, serta faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, kualitas pelayanan bukan satu-satunya faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, namun memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Pos Kota Prabumulih. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, responsif, serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan akan memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan. Kondisi tersebut dapat meningkatkan rasa puas pelanggan dalam menggunakan jasa layanan Kantor Pos Kota Prabumulih. Selain itu, pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan cenderung akan kembali menggunakan jasa layanan yang tersedia serta merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, pihak Kantor Pos Kota Prabumulih perlu terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan dapat terus meningkat dan loyalitas pelanggan dapat terjaga dengan baik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X) secara simultan berpengaruh cukup kuat terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Kantor Pos Kota Prabumulih. Hasil penelitian ini juga memperkuat teori dan penelitian

terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Pos Kota Prabumulih, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 10,546 lebih besar dari t tabel 1,96 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis penelitian diterima. Selain itu, nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,542 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi kepuasan pelanggan sebesar 54,2%, sedangkan sisanya sebesar 45,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada Kantor Pos Kota Prabumulih berada dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,56. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan, sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan pada Kantor Pos Kota Prabumulih.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Kantor Pos Kota Prabumulih

Kantor Pos Kota Prabumulih diharapkan perlu mempertahankan kualitas yang sudah baik dan memperbaiki hal yang kurang seperti kecepatan dan ketepatan layanan, kenyamanan fasilitas, serta sikap pegawai yang ramah dan responsif. Selain itu, perlu dilakukan inovasi dan evaluasi pelayanan secara berkala dengan memanfaatkan teknologi digital agar proses pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan mengkaji faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan pelanggan di luar kualitas pelayanan, seperti harga, kepercayaan pelanggan, citra perusahaan, dan kemudahan akses layanan. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menggunakan cakupan sampel yang lebih luas serta metode penelitian yang lebih beragam agar diperoleh hasil yang lebih mendalam, akurat, dan dapat memberikan kontribusi yang lebih besar bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pemasaran dan manajemen pelayanan.



DAFTAR PUSTAKA

- Anandita, S. R., Indriyani, S. & Mahendri, W. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada CV. ZamZam Jombang). *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 16(2): 144- 150.
- Annisa, N., Husnurrofiq, H., & Kadir, A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Caffe Titik Koma Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 3(2), 297-314. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v3i2.226>
- Ariyanti, N., Marieni, Prasrihamni, M. (2022). Analisis Faktor Penghambat Membaca Permulaan Pada Siswa Kelas 1 di SD Negeri 10 Palembang. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4(4): 1450-1455.
- Fransiska, C., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(2), 132–142. <https://doi.org/10.35797/jab.v11.i2.132-142>
- Hanafiah, Sutedja, A. & Ahmaddien, I. (2020). Pengantar Statistika. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Hartawan, A., Nisa, Matra, U. & Heryarti. (2021). Pengaruh Budaya Kerja dan Kemampuan Terhadap Komitmen Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Empat Lawang. *Jurnal Manivestasi*, 3(2): 146-155.
- Indri, F. Z. & Putra, G. H. (2022). Pengaruh Ukuran Perusahaan dan Kosentrasi Pasar Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pada Perusahaan Sektor Industri Barang Konsumsi Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2016-2020. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan*, 2(2): 01-17.
- Jonathan J.J. Mentang, Imelda W. J. Ogi, Reitty L. Samadi (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Pada Rumah Makan Marina Hash In Manado Di Masa Pandemi Covid-19.
Vol. 9 No. 4 (2021): JE. Vol 9 No 4 (2021)
 doi: <https://doi.org/10.35794/emba.v9i4.36503>

- LarasatiR., Supinardi,, & FadhilahM. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sleman. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 585-594.
<https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.3642>
- Maidarti, T., Azizah, M., Wibowo, E. & Nuswandari, I. (2022). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Saraka Mandiri semesta Bogor. *Jurnal Manajemen*, 16(1): 127-145.
- Moha, N. A., Mokodompit, W. S. & Anu, Z. S. (2023). Analisis Pengaruh Likuiditas Terhadap Propitabilitas Bank Umum Syariah dan Bank Konvensional Periode 2018-2022. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(14): 553-562.
- Nafiudin, Andari, Kurnia, D. & Safitri, A. T. (2021). Pentingnya Desain Ulang Pekerjaan dan Deskripsi Pekerjaan Untuk Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Masa pandemic Covid 19. *Jurnal Sains Manajemen*, 7(2): 154-167.
- Putri, D. R., Azis, A. D. & Rizqi, M. N. (2023). Analisis Rasio Keuangan dan Financial Distress sebelum dan Sesudah Covid-19 Subsector Food And Beverage. *Jurnal Maneksi*, 12(3): 564-572.
- Rahim, R. dkk. (2021). Metodologi Penelitian Teori dan Praktik. Panglayungan, Cipedes Tasikmalaya: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.
- Renata Riskia Agustyn (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis: Semarang.
- Reza Anggapratama, Dwi Irnawati (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Cabang Raya Lettu Suyitno Bojonegoro.
Vol. 9 No. 2 (2023): Jurnal Alwatzikhoebillah : Kajian Islam, Pendidikan,

doi: <https://doi.org/10.37567/alwatzikhoebillah.v9i2.1811>

- Rini Ardista (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Langit Membiru Wisata Bogor. *Jurnal parameter*, Volume 6, No. 1, Februari 2021 Hal. 38-49 ISSN Cetak : 1979-8865 ISSN Online : 2716-1676 38
- Sanaky, M. M., Saleh, L. M. & Titaley, H. D. (2021). Analisis Faktor-Fktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1): 432-439.
- Santina, R. O., Hayati, F. & Oktarina, R. (2021). Analisis Peran Orangtua Dalam Mengatasi Perilaku Sibling Rivalry Anak Usia Dini. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(1).
- Sinaga, W. A. L., Sumarno, S. & Sari, I. P. (2022). Penerapan Metode Regresi Linier Berganda Untuk Estimasi Jumlah Penduduk Pada Kecamatan Gunung Malela. *Journal of Machine Learning and Artificial Intelligence*, 1(1): 55-64.
- Sumarsid, S., & Paryanti, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1). <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.867>
- Syamsul Arifin , Nur Aini Anisa , Priyo Utomo. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Ahas Daya Motor Surabaya. *Journal on Education* Volume 05, No. 03, Maret-April 2023, pp. 9629-9636 E-ISSN: 2654-5497, P-ISSN: 2655-1365 Website: <http://jonedu.org/index.php/joe>
- Taupik Ismail, Ramayani Yusuf (2021). Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(3), 413-423. <https://doi.org/10.31955/mea.v5i3.1479>

Yayan Sudaryana (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *journal of managementReview* ISSN-P : 2580-4138 ISSN-E 2579-812X <http://jurnal.unigal.ac.id/index.php/managementreview> Volume 4 Number 1 Page (447-455) 447 doi: <http://dx.doi.org/10.25157/mr.v4i1.2954>
© 2020, January



L

A

M

P

I

R

A

N



Lampiran 1 : Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DIKANTOR POS KOTA PRABUMULIH

Kepada yth,

Bapak /Ibu Pelanggan Dikantor Pos Kota Prabumulih

Di Tempat

Responden yang terhormat

Dalam rangka melengkapi data yang diperlukan untuk memenuhi tugas akhir ,Bersama ini peneliti menyampaikan kuesioner penelitian mengenai” Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dikantor Pos Kota Prabumulih” Maka saya memohon kesediaan Bapak/Ibu /sdr(i) untuk menjadi responden dalam penelitian ini ,saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: Resi Anjani

Nim : 2022110089

Prodi : Manajemen

Adapun hasil kuesioner ini akan digunakan sebagai bahan penyusun tugas akhir pada program sarjana Universitas Prabumulih .peneliti ini memahami waktu saudara /I sangatlah berharga ,namun peneliti juga berharap kesediaan saidara/i untun membantu penelitian ini dengan mengisi secara lengkap kuesioner yang terlampir .peneliti mengucapkan terimakasih atas kesediaan saudara/itelah meluangkan waktu untuk menjawab semua pertanyaan dalam kuesioner ini .Atas segala dukungan dan partisipasinya yang Bapak/Ibu ,saudara/I berikan ,saya ucapkan terimakasih

Hormat saya

Resi Anjani

NIM. 2022110089

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama

2. Usia :

- ☐ < 20 tahun
☐ 21 -30 tahun
☐ 31-40 tahun
☐ > 40 tahun

3. Jenis Kelamin

- ☐ Laki-laki
☐ Perempuan

4. Pekerjaan

- ☐ Pelajar / Mahasiswa
☐ PNS
☐ Karyawan swasta
☐ Wiraswasta
☐ Lainnya

5. Frekuensi Menggunakan Layanan Kantor Pos

- ☐ 1 Kali
☐ 2-3 Kali
☐ > 3 Kali

Bagian II

B. PENTUNJUK PENGISIAN

1. Pertanyaan -Pertanyaan berikut ini mohon diisi sesuai dengan keadaan dan kenyataan yang Ada pada kantor Pos Kota Prabumulih
2. Pilihlah jawaban yang saudara anggap paling memenuhi persepsi saudara dan berilah tanda

(✓) pada jawaban yang sesuai dikolom yang telah disediakan

1. Sangat Setuju (SS)
2. Setuju (S)
3. Netral (N)
4. Tidak Setuju (TS)
5. Sangat Tidak Setuju (STS)

VARIABEL X: KUALITAS PELAYANAN		JAWABAN				
NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Fasilitas ruang tunggu dikantor pos Prabumulih bersih dan nyaman					
2	Peralatan dan sarana pelayanan terlihat modern dan berfungsi dengan baik					
3	Petugas berpenampilan rapi dan sopan					
4	Pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur yang jelas					
5	Petugas memberikan layanan dengan tepat dan akurat					
6	Waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan					
7	Petugas cepat dalam melayani pelanggan					
8	Petugas tanggap dalam membantu kebutuhan pelanggan					
9	Petugas segera menangani keluhan pelanggan					
10	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan pos					

VARIABEL Y: KEPUASAN PELANGGAN		JAWABAN				
NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa puas terhadap pelayanan dikantor pos kota prabumulih					

2	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya					
3	Saya merasa puas dengan ketepatan pengiriman /pelayanan					
4	Saya merasa puas dengan kemudahan prosedur pelayanan					
5	Saya berniat menggunakan Kembali layanan kantor pos prabumulih dimasa depan					
6	Kantor pos menjadi pilihan utama saya dalam menggunakan layanan pengiriman					
7	Saya tidak berniat berpindah ke jasa pengiriman lain					
8	Saya bersedia merekomendasikan kantor pos kepada keluarga atau teman					
9	Saya akan menyampaikan pengalaman positif saya kepada orang lain					
10	Saya akan memberikan ulasan baik terhadap pelayanan					

Lampiran 2: Tabulasi Data

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No Responden	KUALITAS PELAYANAN (X)										TOTAL (X)
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
R1	3	3	4	4	3	3	2	3	5	3	33
R2	5	4	3	4	2	4	3	3	3	3	34
R3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
R4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	47
R5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	33
R6	5	5	4	4	5	2	2	2	3	5	37
R7	5	4	5	3	5	5	5	2	4	5	43
R8	3	3	5	4	3	2	3	3	3	4	33
R9	4	4	3	3	5	5	3	4	3	5	39
R10	3	4	2	3	3	2	3	4	5	4	33
R11	4	5	4	4	4	4	4	3	2	3	37
R12	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	47
R13	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	47
R14	4	4	3	3	3	2	3	4	4	5	35
R15	3	4	4	3	2	4	5	4	3	3	35
R16	4	4	3	4	3	2	4	4	3	2	33
R17	5	4	4	3	3	2	3	3	3	5	35
R18	4	4	4	3	2	3	2	4	4	5	35
R19	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	35
R20	4	4	5	4	4	3	3	3	3	5	38

R21	5	3	3	5	3	2	4	3	2	5	35
R22	4	4	5	3	4	2	3	3	2	4	34
R23	5	5	3	3	3	3	2	3	4	5	36
R24	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	47
R25	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	42
R26	5	4	5	3	5	4	5	4	3	4	42
R27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R28	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	40
R29	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	33
R30	5	5	5	4	2	3	3	4	4	5	40
R31	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48
R32	5	4	5	3	4	4	3	5	3	4	40
R33	3	2	5	4	3	2	5	5	5	3	37
R34	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	46
R35	4	4	4	3	3	2	2	4	4	5	35
R36	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	32
R37	3	2	4	3	4	3	3	5	3	4	34
R38	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	43
R39	4	3	3	2	1	3	3	4	3	3	29
R40	5	5	4	4	3	4	5	3	4	3	40
R41	5	4	4	3	2	2	3	4	3	5	35
R42	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	46
R43	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47
R44	3	4	3	3	2	4	5	4	3	3	34
R45	5	5	5	5	4	3	3	4	3	5	42
R46	5	4	3	3	3	2	4	3	4	4	35
R47	3	2	4	4	3	5	3	5	2	3	34
R48	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
R49	5	5	5	4	3	3	3	4	3	3	38
R50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R51	3	5	3	2	4	1	3	3	5	5	34
R52	4	3	5	3	3	3	4	3	3	5	36
R53	3	2	3	4	3	2	5	5	2	1	30
R54	5	4	3	5	4	5	4	5	5	3	43
R55	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	36
R56	4	3	5	2	3	2	3	4	4	4	34
R57	4	5	3	3	2	3	5	3	3	4	35
R58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R59	4	4	4	3	3	3	2	2	3	2	30
R60	4	3	5	3	3	2	3	2	1	5	31
R61	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	30
R62	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	30
R63	5	4	4	3	2	2	3	3	3	3	32
R64	3	3	4	4	3	5	3	4	3	3	35

R65	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	38
R66	5	5	3	4	3	4	4	3	3	3	37
R67	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	36
R68	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	34
R69	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	37
R70	4	4	4	3	3	3	5	4	2	4	36
R71	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	33
R72	4	4	4	4	2	3	4	2	3	4	34
R73	4	2	5	3	3	3	2	3	4	5	36
R74	4	3	5	3	3	4	3	2	3	3	33
R75	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	36
R76	3	3	3	4	3	3	3	3	2	5	32
R77	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	40
R78	3	5	5	3	3	4	3	3	3	5	37
R79	4	4	5	3	2	3	3	4	3	3	34
R80	4	3	5	4	4	3	3	3	4	5	38
R81	3	3	4	3	2	2	1	2	3	4	27
R82	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	35
R83	4	4	5	3	3	2	2	3	3	3	32
R84	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	32
R85	4	4	5	4	3	3	2	3	4	4	36
R86	4	4	5	4	3	3	3	4	2	3	35
R87	5	5	4	5	3	5	5	3	4	5	44
R88	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	34
R89	4	3	5	4	2	2	2	3	3	3	31
R90	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	48
R91	5	4	4	5	3	3	3	5	4	5	41
R92	4	5	5	5	5	4	3	5	3	5	44
R93	4	4	4	3	5	2	2	2	4	3	33
R94	3	4	5	5	2	3	3	4	3	3	35

Variabel Kepuasan Pelayanan (Y)

No Responden	KEPUASAN PELANGGAN (Y)										TOTAL (Y)
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
R1	2	4	3	3	4	3	1	4	4	3	31
R2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	31
R3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
R4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	47
R5	4	5	4	5	4	3	2	4	3	3	37
R6	3	4	3	4	3	3	1	2	4	5	32
R7	4	3	3	3	3	1	1	4	4	4	30
R8	3	3	3	3	2	3	2	4	3	5	31
R9	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	37

R10	3	3	2	4	3	2	1	3	3	3	27
R11	4	3	3	3	1	4	3	2	3	2	28
R12	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	47
R13	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	45
R14	5	4	3	3	3	2	1	3	4	3	31
R15	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	33
R16	4	3	4	3	5	1	1	3	4	4	32
R17	3	4	5	4	4	1	1	3	3	4	32
R18	4	3	3	3	2	2	2	4	5	4	32
R19	3	3	2	2	4	1	3	3	3	3	27
R20	4	5	4	3	3	5	4	3	4	5	40
R21	5	3	4	4	4	2	3	2	3	1	31
R22	3	2	2	3	2	2	1	4	3	4	26
R23	3	3	3	2	2	1	1	4	5	5	29
R24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R25	5	4	2	3	4	3	3	4	3	3	34
R26	3	4	4	5	4	5	5	5	4	2	41
R27	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
R28	4	3	3	4	3	2	2	4	4	3	32
R29	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	34
R30	4	3	3	3	3	2	1	3	3	5	30
R31	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48
R32	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	38
R33	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	37
R34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R35	3	3	2	2	2	1	1	3	4	5	26
R36	3	3	2	2	1	1	3	3	4	3	25
R37	4	2	3	3	1	2	1	3	4	2	25
R38	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	40
R39	5	3	5	3	2	1	4	3	3	3	32
R40	4	3	4	3	3	2	1	3	4	3	30
R41	3	3	2	3	4	1	3	3	4	2	28
R42	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	43
R43	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
R44	3	3	5	3	5	2	4	3	3	3	34
R45	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	34
R46	4	2	3	3	3	5	3	3	3	5	34
R47	5	4	5	2	5	1	1	4	5	5	37
R48	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
R49	5	3	3	3	5	5	2	5	5	5	41
R50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R51	3	2	4	1	3	2	2	3	3	5	28
R52	5	4	4	3	4	5	3	4	3	5	40
R53	4	4	2	3	5	2	1	3	3	3	30

R54	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	46
R55	4	3	4	3	4	5	2	4	3	5	37
R56	3	3	3	3	5	1	2	4	3	5	32
R57	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	25
R58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R59	3	2	3	3	5	3	2	1	3	3	28
R60	5	3	4	2	1	4	3	4	3	3	32
R61	4	3	5	2	1	5	3	3	3	3	32
R62	4	4	3	3	5	2	1	3	3	3	31
R63	5	2	2	3	2	1	1	3	4	4	27
R64	4	4	5	3	3	3	3	4	3	5	37
R65	2	2	3	4	3	5	4	4	5	4	36
R66	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	36
R67	5	3	3	4	5	4	4	3	3	4	38
R68	5	3	5	3	2	1	5	4	4	5	37
R69	3	3	2	2	3	5	4	3	3	5	33
R70	5	3	5	4	5	3	4	3	4	4	40
R71	5	5	5	3	5	2	1	3	4	5	38
R72	5	3	5	4	3	2	4	3	3	3	35
R73	5	4	4	3	5	2	4	4	4	5	36
R74	4	4	5	3	2	5	4	3	3	3	36
R75	5	5	3	4	3	3	4	3	3	3	36
R76	5	5	5	3	5	5	4	3	4	4	43
R77	4	5	2	2	3	2	4	4	5	5	36
R78	5	3	5	3	5	2	1	5	4	3	36
R79	5	3	3	3	4	2	1	3	3	5	32
R80	5	5	3	3	5	4	4	3	5	5	42
R81	4	3	4	3	2	2	4	5	4	5	36
R82	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	40
R83	4	3	3	3	4	2	4	5	3	4	35
R84	5	5	3	4	3	2	1	1	4	5	33
R85	5	2	4	3	4	3	3	5	5	5	39
R86	4	5	4	3	2	3	4	5	4	4	38
R87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R88	4	5	4	3	4	1	1	3	4	4	33
R89	5	2	4	3	3	1	1	3	5	5	32
R90	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	45
R91	5	3	4	3	3	4	2	3	5	4	36
R92	4	5	4	3	3	2	3	5	5	4	38
R93	4	3	4	2	1	1	1	4	5	5	30
R94	5	5	2	3	3	3	4	5	5	4	39

KUALITAS PELAYANAN (X)			V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	TOTAL (X)
KUALITAS PELAYANAN (X)	Pearson	1	.521**	.189	.351**	.367**	.301**	.339**	.167	.350**	.384**	.643**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)		.000	.068	.001	.000	.003	.001	.108	.001	.000	.000
V3	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
	Pearson	.521**	1	.113	.266**	.300**	.288**	.243*	.108	.286**	.337**	.556**
	Correlation											
V4	Sig. (2-tailed)	.000		.278	.010	.003	.005	.018	.302	.005	.001	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
	Pearson	.189	.113	1	.184	.263*	.103	.034	.125	.033	.226*	.370**
V5	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.068	.278		.076	.010	.322	.743	.230	.753	.028	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
V6	Pearson	.351**	.266**	.184	1	.347**	.487**	.321**	.380**	.313**	.209*	.635**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.001	.010	.076		.001	.000	.002	.000	.002	.043	.000
V7	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
	Pearson											
	Sig. (2-tailed)											

V6	Pearson Correlation	.367 **	.300 **	.263 *	.347 **	1	.427 **	.360 **	.261 *	.414 **	.356 **	.692 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.010	.001		.000	.000	.011	.000	.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
V7	Pearson Correlation	.301 **	.288 **	.103	.487 **	.427 **	1	.514 **	.375 **	.343 **	.182	.693 **
	Sig. (2-tailed)	.003	.005	.322	.000	.000		.000	.000	.001	.079	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
V8	Pearson Correlation	.339 **	.243 *	.034	.321 **	.360 **	.514 **	1	.407 **	.309 **	.089	.618 **
	Sig. (2-tailed)	.001	.018	.743	.002	.000	.000		.000	.002	.392	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
V9	Pearson Correlation	.167	.108	.125	.380 **	.261 *	.375 **	.407 **	1	.371 **	.148	.566 **
	Sig. (2-tailed)	.108	.302	.230	.000	.011	.000	.000		.000	.154	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
V10	Pearson Correlation	.350 **	.286 **	.033	.313 **	.414 **	.343 **	.309 **	.371 **	1	.331 **	.639 **
	Sig. (2-tailed)	.001	.005	.753	.002	.000	.001	.002	.000		.001	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94

V11	Pearson	.384	.337	.226	.209	.356	.182	.089	.148	.331	1	.548**
	Correlati	**	**	*	*	**				**		
	on											
	Sig. (2-	.000	.001	.028	.043	.000	.079	.392	.154	.001		.000
	tailed)											
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
TOTAL	Pearson	.643	.556	.370	.635	.692	.693	.618	.566	.639	.548	1
	Correlati	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	
	on											
	Sig. (2-	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	tailed)											
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94

****.** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

***.** Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

KEPUASAN												TOT
PELANGGAN (Y)			V17	V18	V19	V20	V21	V22	V23	V24	V25	AL
												(Y)
KEPUASA	Pearson	1	.289	.343	.169	.182	.094	.200	.177	.192	.219	.416**
	Correlati		**	**							*	
	on											
N	Sig. (2-		.005	.001	.104	.079	.368	.053	.088	.063	.034	.000
	tailed)											
PELANGG	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
AN (Y)												
V17	Pearson	.289	1	.360	.487	.394	.372	.419	.337	.340	.264	.678**
	Correlati	**		**	**	**	**	**	**	**	*	
	on											
	Sig. (2-	.005		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.001	.010	.000
	tailed)											
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94

V18	Pearson Correlation	.343**	.360**	1	.405**	.315**	.340**	.424**	.329**	.239*	.248*	.643**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.002	.001	.000	.001	.020	.016	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
V19	Pearson Correlation	.169	.487**	.405**	1	.474**	.501**	.511**	.370**	.313**	.073	.707**
	Sig. (2-tailed)	.104	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.002	.483	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
V20	Pearson Correlation	.182	.394**	.315**	.474**	1	.276**	.246*	.251*	.224*	.222*	.581**
V21	Pearson Correlation	.094	.372**	.340**	.501**	.276**	1	.614**	.365**	.191	.176	.699**
	Sig. (2-tailed)	.368	.000	.001	.000	.007		.000	.000	.066	.089	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
V22	Pearson Correlation	.200	.419**	.424**	.511**	.246*	.614**	1	.479**	.261*	.121	.735**

	Sig. (2-tailed)	.053	.000	.000	.000	.017	.000		.000	.011	.244	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
V23	Pearson	.177	.337	.329	.370	.251	.365	.479	1	.473	.348	.659**
	Correlation		**	**	**	*	**	**		**	**	
	Sig. (2-tailed)	.088	.001	.001	.000	.015	.000	.000		.000	.001	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
V24	Pearson	.192	.340	.239	.313	.224	.191	.261	.473	1	.396	.545**
	Correlation		**	*	**	*		*	**		**	
	Sig. (2-tailed)	.063	.001	.020	.002	.030	.066	.011	.000		.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
V25	Pearson	.219	.264	.248	.073	.222	.176	.121	.348	.396	1	.463**
	Correlation	*	*	*		*			**	**		
	Sig. (2-tailed)	.034	.010	.016	.483	.032	.089	.244	.001	.000		.000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
TOTAL (Y)	Pearson	.416	.678	.643	.707	.581	.699	.735	.659	.545	.463	1
	Correlation	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 3 : Hasil Analisis SPSS

1. Hasil Uji Validitas

variabel	pertanyaan	Rhitung	Rtabel	keterangan
Kualiatas pelayanan(x)	1	0,643	0,203	VALID
	2	0,556		VALID
	3	0,370		VALID
	4	0,635		VALID
	5	0,692		VALID
	6	0,693		VALID
	7	0,618		VALID
	8	0,566		VALID
	9	0,625		VALID
	10	0,459		VALID
Kepuasan pelanggan(Y)	1	0,416	0,203	VALID
	2	0,678		VALID
	3	0,643		VALID
	4	0,707		VALID
	5	0,581		VALID
	6	0,699		VALID
	7	0,735		VALID
	8	0,659		VALID
	9	0,545		VALID
	10	0,463		VALID

2. Hasil Uji Reliabilitas

A. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	10

Sumber: Data primer yang diolah 2026(SPSS 26)

B. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	10

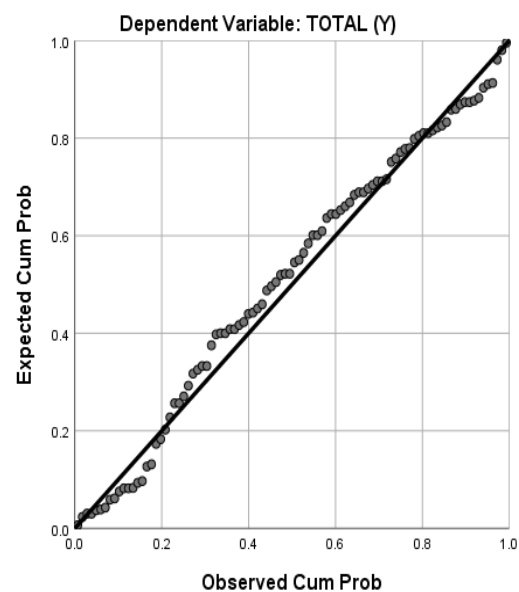
Sumber: Data primer yang diolah 2026(SPSS 26)

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

A. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.47782046
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.064
	Negative	-.078

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



B. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(CONSTANT)					
		2.344	3.226		.727	.469
	TOTAL(X)					
		.903	.086	.740	10.546	.000

a. Dependent Variable: TOTAL (Y)

Sumber: Data primer yang diolah 2026 (SPSS 26)

C. Hasil Uji t Kualitas Pelayanan (X) (Regresi Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	SIG
		B	std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.344	3.226		.727	.469
	TOTAL	.903	.086	-.740	10.546	.000

a. Dependent Variable: Variable: TOTAL (Y)

Sumber: Data primer yang diolah 2026 (SPSS 26)

4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.740 ^a	.547	.542	4.502

a. Predictors: (Constant):TOTAL(X)

b. Dependen Variable :TOTAL (Y)

Sumber: Data primer yang diolah 2026 (SPSS 26)

Lampiran 4 : Tabel Distribusi Statistik

1. Tabel r (r- Tabel)

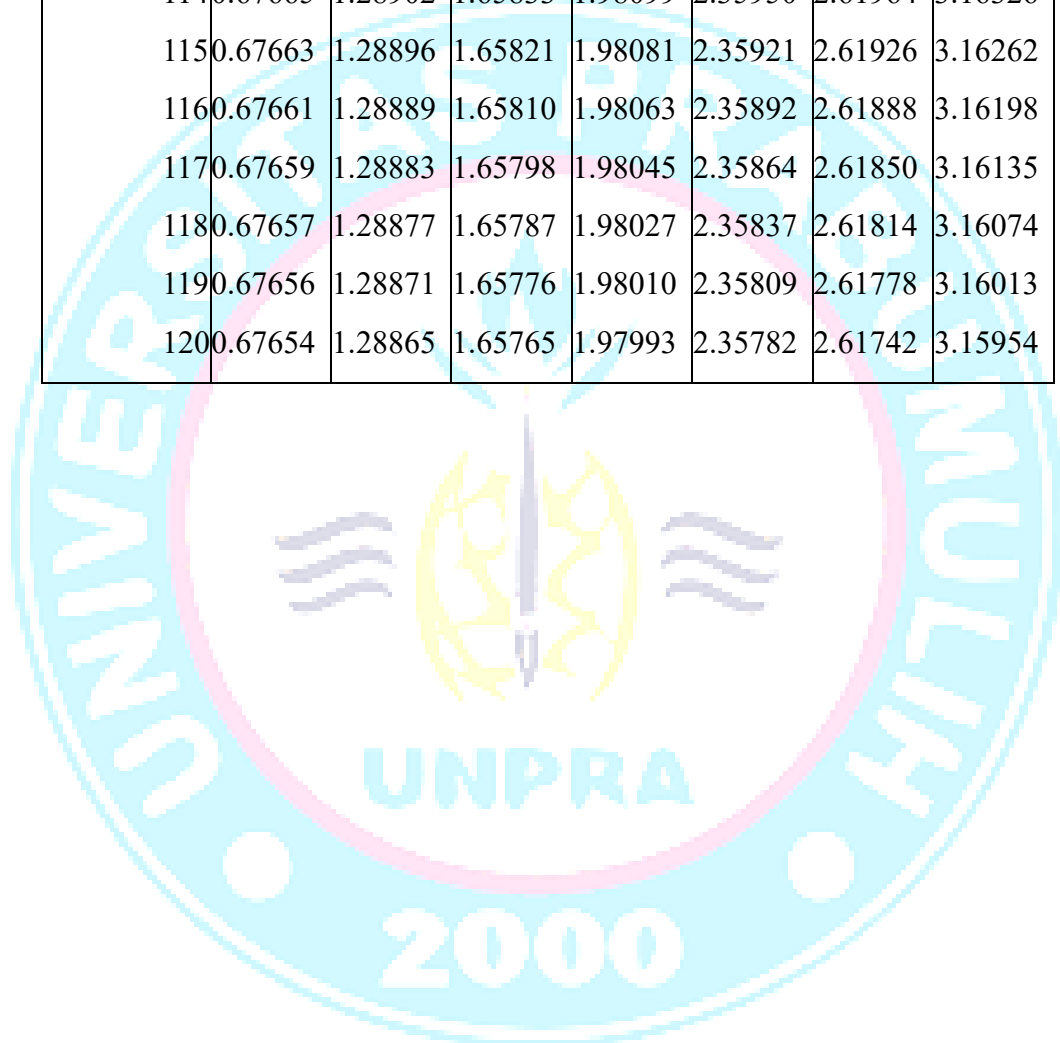
TABEL r PRODUCT -MOMENT (two-tailed test)

df	Alpha 5%	df	Alpha 5%	df	Alpha 5%	df	Alpha 5%
1	0,997	26	0,374	51	0,271	76	0,223
2	0,950	27	0,367	52	0,268	77	0,221
3	0,878	28	0,361	53	0,266	78	0,220
4	0,811	29	0,355	54	0,263	79	0,219
5	0,775	30	0,349	55	0,261	80	0,217
6	0,707	31	0,344	56	0,257	81	0,216
7	0,666	32	0,339	57	0,256	82	0,215
8	0,632	33	0,334	58	0,254	83	0,213
9	0,602	34	0,329	59	0,252	84	0,212
10	0,576	35	0,325	60	0,250	85	0,211
11	0,553	36	0,320	61	0,248	86	0,210
12	0,532	37	0,316	62	0,246	87	0,208
13	0,514	38	0,312	63	0,244	88	0,207
14	0,497	39	0,308	64	0,242	89	0,206
15	0,482	40	0,304	65	0,240	90	0,205
16	0,468	41	0,301	66	0,239	91	0,204
17	0,456	42	0,297	67	0,237	92	0,203
18	0,444	43	0,294	68	0,235	93	0,202
19	0,433	44	0,291	69	0,234	94	0,201
20	0,423	45	0,288	70	0,232	95	0,200
21	0,413	46	0,285	71	0,230	96	0,199
22	0,404	47	0,282	72	0,229	97	0,198
23	0,396	48	0,279	73	0,227	98	0,197
24	0,388	49	0,276	74	0,226	99	0,196
25	0,381	50	0,273	75	0,224	100	0,195

2. Tabel t (t- Tabel)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815

1080.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
1090.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
1100.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
1110.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
1120.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
1130.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
1140.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
1150.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
1160.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
1170.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
1180.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
1190.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
1200.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954



Lampiran 5 : Kartu bimbingan

1. Kartu Bimbingan Pembimbing 1



UNIVERSITAS PRABUMULIH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

NAMA MAHASISWA : Resi anjani
NIM : 2022110089
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pos Kota Prabumulih
DOSEN PEMBIMBING I : Resi Mariana,M.Si

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
	BAB 1	- Perbaikan penulisan yang masih belum rapi		
	BAB 1	- ACC BAB I		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



Dr. Hj. Deshana, S.E., M.M
NUPTK. 2544740641230233

Dosen Pembimbing I



Resi Mariana, M.Si
NIDN. 0207088802

Jalan Patra No.50 RT. 01 RW. 03 Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan
Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, Indonesia Telepon (0713)3224417 Faximile (0713) 322418
e-mail: mail@unpra.ac.id



**UNIVERSITAS PRABUMULIH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : Resi anjani
NIM : 2022110089
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PALAYANAN TERHADAP
 KEPUASAN PELANGGAN DIKANTOR POS KOTA
 PRABUMULIH
DOSEN PEMBIMBING I : Resi marina,M.Si

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
12/12/2025	BAB. II	- Revisi teori Bab. II - Variabel di gelaskan lagi x dan y - kerangka pemikiran - tabel penelitian terdahulu		
15/12/2025	BAB. II	ACC BAB. II		

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis**

Dr. Hj. Desliana, S.E., M.M
 NUPTK: 2544740641230233

Dosen Pembimbing I

Resi marina ,M.Si
 NIDN 0226067702

Jalan Patra No.50 RT. 01 RW. 03 Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan
 Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, Indonesia Telepon (0713)3224417 Faximile (0713) 322418
 e-mail: mail@unpra.ac.id



**UNIVERSITAS PRABUMULIH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : Resi Anjani
NIM : 2022110089
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
 PELANGGAN DIKANTOR POS KOTA PRABUMULIH

DOSEN PEMBIMBING I : Resi Marina, M.Si

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
	BAB. II	perbaiki waktu penelitian perbaiki populasi dan sampel perbaiki Tulek operasional Variabel		
	BAB. III	Acc BAB III		

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis**

Dr. Hj. Desliana, S.E., M.M
 NUPTK. 2544740641230233

Dosen Pembimbing I

Resi Marina, M.Si
 NIDN 0207088802

Jalan Patra No.50 RT. 01 RW. 03 Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan
 Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, Indonesia Telepon (0713)3224417 Faximile (0713) 322418
 e-mail: mail@unpra.ac.id



**UNIVERSITAS PRABUMULIH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : Resi anjani
NIM : 2022110089
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di kantor pos kota prabumulih
DOSEN PEMBIMBING I : Resi Marina ,M.Si

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
11/05 2024	BAB. IV	Revisi BAB. IV - penulisan - struktur organisasi - visi misi perusahaan		
21/05 2024	BAB. IV	ACC BAB. IV		

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis**

Dr. Hj. Desliana, S.E., M.M
 NUPTK. 2544740641230233

Dosen Pembimbing I

Resi Marina ,M.Si
 NIDN. 0226067702

Jalan Patra No.50 RT. 01 RW. 03 Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan
 Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, Indonesia Telepon (0713)3224417 Faximile (0713) 322418
 e-mail: mail@unpra.ac.id

2. Kartu Bimbingan Pembimbing 2



**UNIVERSITAS PRABUMULIH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : Resi anjani
 NIM : 2022110089
 JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
 KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR POS KOTA
 PRABUMULIH
 DOSEN PEMBIMBING II : Amandin, S.Pt.M.M

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
	BAB 1	- Perbaiki cover sesuai dengan panduan..	AR	
	BAB 1	- perbaiki penulisan, Spasi dan tanda kurung dalam penulisan	AR	
	BAB 1	- perbaiki penulisannya yang masih belum rapi	AR -	
	BAB 1	- perbaiki format surat yang di gunakan	AR	
	BAB 1	- Acc -	AR	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis


 Dr. Hj. Desliana, S.E., M.M
 NUPTK. 2544740641230233

Dosen Pembimbing II


 Amandin, S.Pt.M.M
 NIDN 0207088802

Jalan Patra No.50 RT. 01 RW. 03 Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan
 Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, Indonesia Telepon (0713)3224417 Faximile (0713) 322418
 e-mail: mail@unpra.ac.id



**UNIVERSITAS PRABUMULIH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : Resi anjani
 NIM : 2022110089
 JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
 PELANGGAN DIKANTOR POS KOTA PRABUMULIH
 DOSEN PEMBIMBING II : Amandin, S.Pt, M.M

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
	BAB II	- Perbaiki teori nya sesuai dan tuliskan sesuai kaji dg tahun	AB	
		- Perbaiki lagi teori lagi tentang bagaimana rumus	AB	
		- Perbaiki tentang faktor-faktor dalam pendirian	AB	
		- Perbaiki lagi teori lagi data yang telah sesuai	AB	
		- Aec	AB	

Mengetahui,
 Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

Dr. Hj. Desliana, S.E., M.M
 NUPTK: 2544740641230233

Dosen Pembimbing II

Amandin, S.Pt, M.M
 NIDN 0207088802

Jalan Patra No.50 RT. 01 RW. 03 Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan
 Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, Indonesia Telepon (0713)3224417 Faximile (0713) 322418
 e-mail: mail@unpra.ac.id



**UNIVERSITAS PRABUMULIH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : Resi Anjani
NIM : 2022110089
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
 PELANGGAN DIKANTOR POS KOTA PRABUMULIH
DOSEN PEMBIMBING II : Amandin, S.Pt, M.M

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
	BAB I	- Perbaiki lagi penulisan nya yang cara menulis ini lagi - tambahkan sample yang sesuai yang sesuai yang sesuai - perbaiki lagi lagi sample tambahan rumusnya - Aca	   	

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis**



Dr. Hj. Desliana, S.E., M.M
 NUPTK. 2544740641230233

Dosen Pembimbing II


 Amandin, S.Pt, M.M
 NIDN 0207088802

Jalan Patra No.50 RT. 01 RW. 03 Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan
 Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, Indonesia Telepon (0713)3224417 Faximile (0713) 322418
 e-mail: mail@unpra.ac.id



**UNIVERSITAS PRABUMULIH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : Resi anjani
NIM : 2022110089
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di kantor pos kota prabumulih
DOSEN PEMBIMBING II : Amandin S.Pt,M.M

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
30/1/2016	BAB IV	- Perbaiki penulisannya lagi Sedangkan di kurangi lagi perbaiki tabel	AG	
	BAB IV	- Perbaiki juga penulisannya sesuai kan dengan data dan dg tabel	AG	
	BAB IV	- Perbaiki tabel lagi - - Acc	AG AG	

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis**


 Dr. Hj. Desliana, S.E., M.M
 NUPTK. 2544740641230233

Dosen Pembimbing II


 Amandin S.Pt,M.M
 NIDN. 02070088802

Jalan Patra No.50 RT. 01 RW. 03 Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan
 Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, Indonesia Telepon (0713)3224417 Faximile (0713) 322418
 e-mail: mail@unpra.ac.id



**UNIVERSITAS PRABUMULIH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : Resi Anjani
 NIM : 2022110089
 JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
 PELANGGAN DIKANTOR POS KOTA PRA BUMULIH
 DOSEN PEMBIMBING II : Amandin S.Pt,M.M

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
	Baris V	- perbaikan pada kesimpulan dan saran di bagian awal poin - sama ke bagian akhir		
		- ACC		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

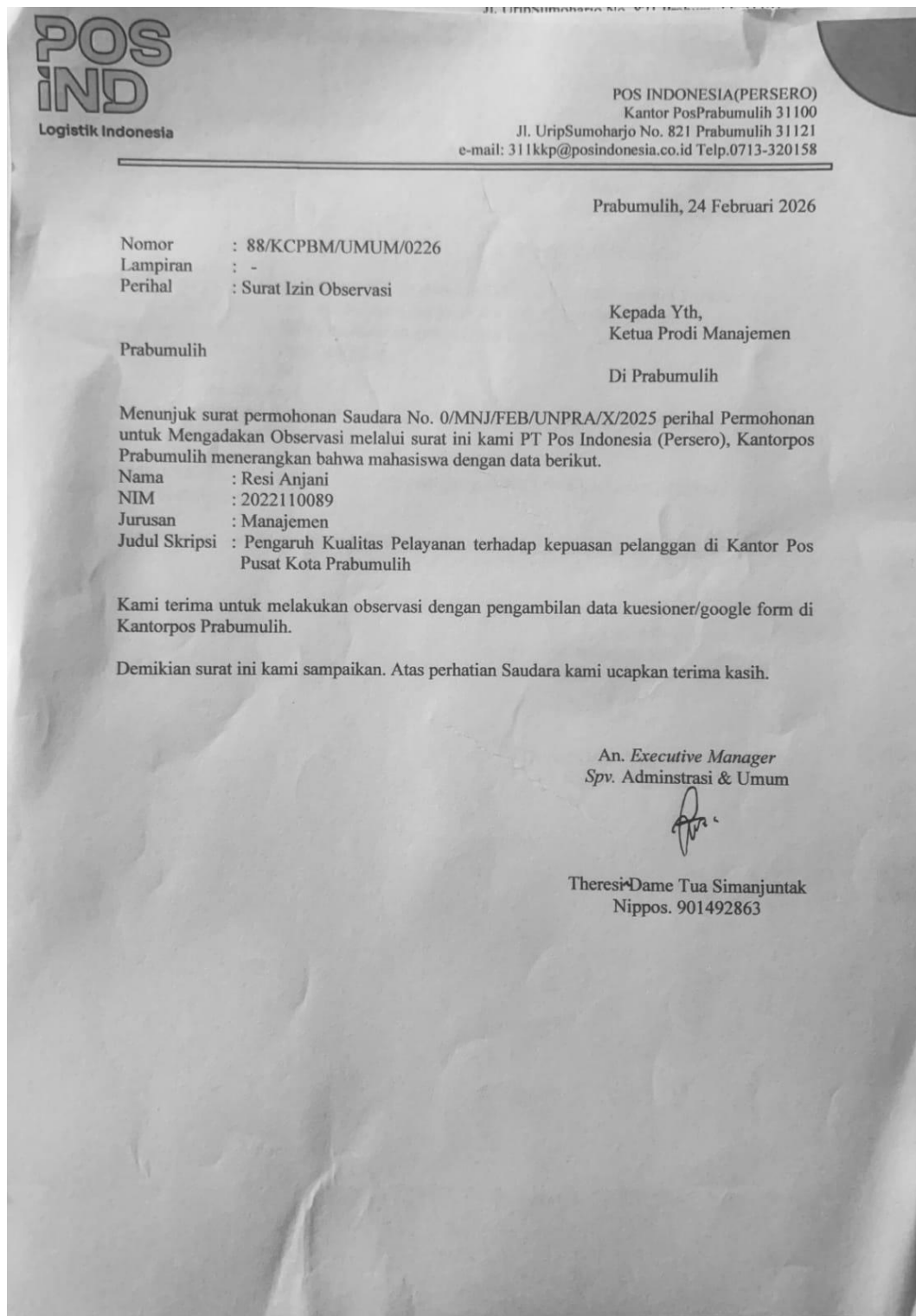
Dr. Hj. Desliana, S.E., M.M
 NUPTK. 2544740641230233

Dosen Pembimbing II

Amandin S.Pt,M.M
 NIDN. 02070088802

Jalan Patra No.50 RT. 01 RW. 03 Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan
 Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, Indonesia Telepon (0713)3224417 Faximile (0713) 322418
 e-mail: mail@unpra.ac.id

Lampiran 6: Surat Balasan Penelitian



Lampiran 7 : Dokumentasi

Lampiran 8 : Riwayat Hidup



Resi Anjani adalah penulis dari skripsi ini, penulis lahir di desa kemang tanduk, kota prabumulih, provinsi sumatera selatan .tanggal 15 oktober 2002 sebagai anak ke 4 dari 5 bersaudara, dari ibu yukima anilis Dan Bapak darmawan. Penulis memulai pendidikan formal di Tk paud bunga tanjung pada tahun 2008 dan berhasil menyelesaikannya pada tahun 2009. Pada tahun yang sama ,penulis melanjutkan pendidikan ke SD Negeri 65 Kota

Prabumulih dan lulus pada tahun 2015. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 11 Kota Prabumulih pada tahun 2015 dan lulus pada tahun 2018. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke SMA Negeri 8 Kota Prabumulih dengan mengambil jurusan ips dan lulus pada tahun 2021. Setelah menyelesaikan pendidikan menengah, Penulis tidak langsung melanjutkan pendidikan dikarenakan bekerja di konter handpohe di desa kemang tanduk. Kemudian pada tahun 2022 penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di universitas prabumulih, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, dan insyallah akan menyelesaikan pendidikan pada tahun 2026 ini. Selama menempuh pendidikan tersebut, penulis menyusun skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi. Dengan semangat, motivasi, dan ketekunan yang tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis akhirnya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini sebagai bentuk tanggung jawab akademik selama masa perkuliahan. Akhir kata, penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikan skripsi ini yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pos Kota Prabumulih**