

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
KANTOR POS WATESYOGYA 55600**

Oleh :  
Hanifah  
16051030

**ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Pos Watesyogya 55600. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan baik secara bersama-sama ataupun sebagian pada Kantor Pos Watesyogya 55600. Kantor Pos Watesyogya 55600 adalah perusahaan yang bergerak dibidang layanan pos. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Tehnik analisa dengan menggunakan regresi linier berganda. Sedangkan sampel teknik yang digunakan adalah purposive random sampling. Sampel yang digunakan sebesar 60 responden dengan kriteria berusia minimal 17 tahun. Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa kualitas layanan (X) yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan uji f sebesar  $0,012 < 0,05$ . Sedangkan uji t menunjukkan bahwa hanya variabel bukti fisik yang memiliki sebagian pengaruh dalam kepuasan pelanggan jumlah variabel yang signifikan (nilai p) berjumlah  $0,001 \leq 0,05$ .

Kata kunci: Kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati), kepuasan pelanggan

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION ON POS  
OFFICE WATESYOGYA 55600**

By :

Hanifah

160511030

**ABSTRACT**

*This study entitled The Influence Of Service Quality To Customer Satisfaction On Pos Office Watesyogya 55600. Purpose of this study was determine the effect of Quality of Service Quality of service Customer Satisfaction either simultaneously or partially on Pos Office Watesyogya 55600. Pos Office Watesyogya 55600 is a company engaged in the postal service. This type of research used in this research is descriptive research type using a quantitative approach. The analysis technique used is descriptive analysis techniques and multiple linier regression. While the sample used was 60 respondents with a minimum age criteria of 17 years. Based on the results of this research is that the quality of service (X) consisting of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy simultaneously have significant influence on satisfaction customer based on the f test of  $0,012 < 0,05$ . While the t test shows that the only variable that tangible has a partial effect on customer satisfaction with the number of variables of significance (p value) amounted to  $0,001 \leq 0,05$ .*

*Keywords: Quality of Servive (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy), Customer Satisfaction.*