

ABSTRAK

Judul penelitian: Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Jasa Pengiriman Pos Indonesia (Studi pada Pelanggan Kantor Pos Besar Kota Tegal). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga dan Kemudahan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Pos Indonesia secara parsial dan simultan. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan metode *non probability sampling*. Teknik menentukan sampel menggunakan *purposive sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan di Kantor Pos Besar Kota Tegal. Ukuran sampel sebesar 50 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Deskriptif dan Analisis Regresi Linear Berganda. Hasil dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Faktor Emosional, Harga dan Kemudahan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Harga dan Kemudahan secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Saran penelitian ini adalah jasa pengiriman Pos Indonesia khususnya Kantor Pos Besar Kota Tegal mengadakan pelatihan dan penilaian kinerja karyawan secara rutin agar dapat meningkatkan kecakapan dan ketanggapan karyawan terhadap tanggung jawabnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah tentukan. Saran selanjutnya adalah strategi yang dapat diterapkan oleh jasa pengiriman Pos Indonesia khususnya Kantor Pos Besar Kota Tegal dengan memberikan *reward* atau penghargaan terhadap pelanggan setia. Kemudian jasa pengiriman Pos Indonesia khususnya Kantor Pos Besar Kota Tegal menetapkan strategi penetapan harga fleksibel. Serta jasa pengiriman Pos Indonesia khususnya Kantor Pos Besar Kota Tegal melakukan pembenahan dan penambahan fasilitas atau sarana dan prasarana yang menjadi kebutuhan utama pelanggan untuk menunjang kenyamanan dan kepuasan selama berada di dalam atau lingkungan perusahaan. Saran bagi peneliti selanjutnya adalah menggunakan ukuran sampel yang lebih besar dengan kriteria yang lebih luas lagi dan mencakup semua elemen populasi sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih mencerminkan kondisi yang sebenarnya, hasil mampu digeneralisasikan agar representatif. Selain itu juga dapat dilakukan dengan melakukan pengembangan terhadap model ini dengan menambahkan variabel lain dan alat analisis lain yang belum digunakan pada model penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Harga, Kemudahan dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Research: Analysis of Factors Affecting Customer Satisfaction with Pos Indonesia Delivery Services (Study on Customers of the Big Pos Office of Tegal City). The purpose of this study was to determine the effect of Service Quality, Emotional, Price and Ease of Partial and Simultaneous Pos Indonesia Delivery Service Customer Satisfaction. This type of research is a quantitative research. The data collection method used non-probability sampling method. The technique of determining the sample is using purposive sampling. The population in this study were all customers at the Big Pos Office of Tegal City. The sample size is 50 respondents. The data analysis technique used is Descriptive Analysis and Multiple Linear Regression Analysis. The result of this research is that service quality partially has no significant effect on customer satisfaction. Emotional factors, price and Ease partially have a positive and significant effect on customer satisfaction and service quality, emotional factors, price and Ease simultaneously or together have a positive and significant effect on customer satisfaction. The suggestion of this research is that the Pos Indonesia delivery service, especially the Big Pos Office of Tegal City, conducts training and employee performance appraisals on a regular basis in order to improve the skills and responsiveness of employees to their responsibilities in accordance with the Standard Operating Procedures (SOP) that have been determined. The next suggestion is a strategy that can be applied by Pos Indonesia delivery services, especially the Big Pos Office of Tegal City by giving rewards or awards to loyal customers. Pos Indonesia delivery service, especially the Big Pos Office of Tegal City, sets a flexible pricing strategy. As well as Pos Indonesia delivery services, especially the Big Pos Office of Tegal City, make improvements and add facilities or facilities and infrastructure that are the main needs of customers to support comfort and satisfaction while in the company or environment. Suggestions for further researchers is to use a larger sample size with broader criteria and cover all elements of the population so that the results obtained can better reflect the actual conditions, the results can be generalized to be representative. In addition, it can also be done by developing this model by adding other variables and other analytical tools that have not been used in this research model.

Keywords: *Service Quality, Emotional Factors, Price, Ease and Customer Satisfaction.*