PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN PENGIRIMAN PAKET PT. POS INDONESIA (STUDI KASUS MASYARAKAT KECAMATAN RAMBUTAN)

SKRIPSI

Nama : Ririn Kurnia

NIM : 212021321

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2025

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN PENGIRIMAN PAKET PT. POS INDONESIA (STUDI KASUS MASYARAKAT KECAMATAN RAMBUTAN)

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Pada Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

Nama : Ririn Kurnia

NIM : 212021321

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2025

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Ririn Kurnia
NIM	: 212021321
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Manajemen
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Rambutan)

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarana strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lainnya
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagian acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Agustus 2025

Ririn Kurnia

iii

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Rambutan
Nama	: Ririn Kurnia
Nim	: 212021321
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi	: Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada tanggal, September 2025

Pembimbing I

Mardiana Puspasari, S.E., M.Si.
NIDN: 0226107001

Pembimbing II

Gumar Herudiansyah, S.E., M.M
NIDN: 0202039203

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Zaleha Trihandayani. S.E., M.Si.
NIDN : 0229057501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

"*Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat*".

(QS. Al-Mujadalah: 11)

"Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga".
(HR. Muslim)

KUPERSEMBAHKAN KARYA INI KEPADA :

- **Orang Tuaku Tercinta Ayahanda Joki dan Ibunda Yeni Asmana**
- **Untuk saudara perempuanku Yayuk Lestari**
- **Almamaterku Universitas Muhammadiyah Palembang Yang Terbaik**

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillahi Rabbil'Alamin puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang selalu melindungi, mencurahkan Rahmat, dan Hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuaan Pelanggan pada Layanan Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Rambutan)**" dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan karena bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Joki dan Ibunda Yeni Asmana selaku cahaya hidupku. Kupersembahkan karya kecil ini, untuk cahaya hidupku yang senantiasa mendoakan setiap waktu, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selain itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis juga menyampaikan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli S.E., M.M selaku Rektor universitas muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom Darma Saputra, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani S.E., M.Si., CHRO dan Bapak Dr. Mister Candera, S.Pd., M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Mardiana Puspasari, S.E., M.Si dan Bapak Gumar Herudiansyah, S.E, M.M selaku pembimbing I dan II yang telah memberikan bimbingan terbaik untuk skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang yang berbaik hati membantu selama masa perkuliahan.

6. Kepada masyarakat di Kecamatan Rambutan yang telah berkenan menjadi responden untuk membantu penelitian skripsi ini.
7. Kepada sahabat sahabat-sahabatku di angkatan 2021 Della, Feby, Indri, Siti, Hafid, Frengki, Yogi, Akbar Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini dan teruntuk seseorang Maesa yang selalu menemani, membantu, dan memberi semangat. Terima kasih juga kepada semua teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu-persatu.

Semoga semua amal baik mereka dicatat sebagai amalan yang baik oleh Allah SWT. Penulis berharap semoga dari laporan penelitian ini memberikan manfaat bagi pembaca. Amin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Palembang, September 2025

Ririn Kurnia

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR i

HALAMAN JUDUL ii

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT iii

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI iv

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN v

HALAMAN PRAKATA vi

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR xi

DAFTAR LAMPIRAN xii

ABSTRAK BAHASA INDONESIA xiii

ABSTRAK BAHASA INGGRIS xiv

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 7

C. Tujuan Penelitian 8

D. Manfaat Penelitian 9

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 10

A. Kajian Kepustakaan 10

B. Kerangka Pemikiran 21

C. Hipotesis 27

BAB III METODE PENELITIAN 28

A. Jenis Penelitian 28

B. Lokasi Penelitian 29

C. Operasionalisasi Variabel 30

D. Populasi dan Sampel 31

E. Data yang Diperlukan 32

F. Metode Pengumpulan Data 33

G. Analisis Data dan Teknik Analisis..... 34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 42
A. Hasil Penelitian..... 42
B. Pembahasan 61
BAB V SIMPULAN DAN SARAN 76
A. Simpulan..... 76
B. Saran 77
DAFTAR PUSTAKA..... 79
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Alasan Konsumen Tidak Puas terhadap Pos Indonesia	4
Tabel III.1	Operasional Variabel Penelitian	30
Tabel IV.1	Uji Validitas	45
Tabel IV.2	Uji Reliabilitas	46
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel IV.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel IV.6	Kepuasan Pelanggan (Y)	49
Tabel IV.7	*Tangible* (X_1)	50
Tabel IV.8	*Reliability* (X_2)	51
Tabel IV.9	*Responsiveness* (X_3)	52
Tabel IV.10	*Assurance* (X_4)	53
Tabel IV.11	*Empathy* (X_5)	54
Tabel IV.12	Analisis Regresi Linier Berganda	55
Tabel IV.13	Uji F	57
Tabel IV.14	Uji t	58
Tabel IV.15	Koefisien Determinasi	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran 26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner
Lampiran 2. Tabulasi Data Identitas Responden
Lampiran 3. Tabulasi Data Jawaban Responden
Lampiran 4. Frekuensi Identitas Responden
Lampiran 5. Frekuensi Deskriptif Jawaban Responden
Lampiran 6. Uji Validitas
Lampiran 7. Uji Reliabilitas
Lampiran 8. Analisis Regresi Linier Berganda
Lampiran 9. Tabel r
Lampiran 10. Tabel F
Lampiran 11. Tabel t
Lampiran 12. Sertifikat-Sertifikat
Lampiran 13. Surat Izin Penelitian
Lampiran 14. Surat Selesai Penelitian
Lampiran 15. Biodata Penulis

ABSTRAK

Ririn Kurnia/ 212021321/ 2025/ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Layanan Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Rambutan)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan pengiriman paket PT. Pos Indonesia (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Rambutan). Penelitian ini berjenis asosiatif. Populasi dalam penelitian ini bersifat *infinite,* dengan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang ditarik dengan teknik *purposive sampling.* Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, dengan metode pengumpulan data kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji F, uji t dan koefisien determinasi. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji F, menunjukkan ada pengaruh signifikan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t menunjukkan ada pengaruh signifikan *tangible* terhadap kepuasan pelanggan, ada pengaruh signifikan *reliability* terhadap kepuasan pelanggan, ada pengaruh signifikan *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan, ada pengaruh signifikan *assurance* terhadap kepuasan pelanggan, dan ada pengaruh signifikan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan pada pelayanan pengiriman paket PT. Pos Indonesia (studi kasus masyarakat Kecamatan Rambutan). Hasil koefisien determinasi memperlihatkan konstribusi yang disebabkan oleh variabel (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) kualitas pelayanan mampu menyebabkan perubahan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 95,5%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Ririn Kurnia / 212021321 / 2025 / The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in Package Delivery Services of PT. Pos Indonesia (A Case Study of the Rambutan Subdistrict Community)

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction in the package delivery services of PT. Pos Indonesia (a case study of the Rambutan Subdistrict community). This research is associative in nature. The population in this study is considered infinite, with a sample of 100 respondents selected using purposive sampling techniques. The data used includes both primary and secondary data, collected through questionnaires and documentation methods. The analytical techniques employed are multiple linear regression analysis, F-test, t-test, and the coefficient of determination. The results of the multiple linear regression analysis indicate that the dimensions of service quality tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy positively influence customer satisfaction. The F-test results show that these dimensions of service quality have a significant effect on customer satisfaction. The t-test results reveal that tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy each have a significant effect on customer satisfaction in the package delivery services of PT. Pos Indonesia (case study of the Rambutan Subdistrict community). The coefficient of determination demonstrates that the service quality variables (tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) contribute to changes in customer satisfaction by 95.5%.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemasaran memiliki peranan penting dalam masyarakat karena menyangkut berbagai aspek kehidupan. Pemasaran merupakan proses yang sangat penting bagi suatu organisasi karena mencakup strategi untuk mengenali, memenuhi, dan memuaskan kebutuhan konsumen serta menciptakan nilai tambah bagi Perusahaan. Apabila pemasaran di lakukan dengan baik maka akan menarik peminat pelanggan untuk membeli atau menggunakan produk dan layanan tersebut. Pemasaran adalah proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan, penawaran, dan pertukaran produk yang bernilai dengan orang lain (Kotler, P., & Keller, K. L. 2020:5).

Salah satu konsep pemasaran adalah Perilaku Konsumen. Perilaku konsumen melibatkan serangkaian aktivitas yang dilakukan konsumen dalam memperoleh dan mengkonsumsi produk atau layanan. Perilaku konsumen adalah perilaku yang ditunjukkan konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan membuang produk dan jasa yang mereka harapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka (Schiffman, L.G., & Wisenblit, J. 2020:3).

Salah satu topik dalam perilaku konsumen adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang

muncul setelah membandingkan antara persepsi kinerja produk dengan harapannya. (Kotler, P., & Keller, K.L. 2020:140).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri dan sifat produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. (Kotler, P., & Keller, K.L. 2020:414)

Pada era globalisasi saat ini, tidak dapat disangkal bahwa layanan pengiriman barang memegang peranan yang sangat penting, baik bagi individu maupun organisasi atau perusahaan. Layanan pengiriman barang merupakan bidang usaha yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Ketika pengiriman tidak dilakukan secara tepat waktu, hal ini dapat menyebabkan keterlambatan distribusi yang berujung pada ketidakpuasan konsumen. Kondisi ini juga berpotensi membuat konsumen beralih kepada penyedia jasa pengiriman lain yang dianggap lebih andal. Ketidakpuasan tersebut menjadi salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap layanan pengiriman paket. di sisi lain, tingginya mobilitas dan kebutuhan masyarakat menyebabkan permintaan terhadap jasa pengiriman barang atau paket semakin meningkat, sehingga volume transaksi pengiriman pun terus mengalami lonjakan.

"Pos Indonesia adalah perusahaan negara yang berfungsi sebagai penyelenggara jasa pos, kurir, logistik, dan keuangan yang memiliki jaringan pelayanan luas di seluruh Indonesia, serta menjalankan peran strategis dalam Mendukung konektivitas nasional, pelayanan publik, dan pemerataan

ekonomi melalui sistem pelayanan berbasis jaringan dan teknologi informasi.

Tabel I.1

Data Top Brand Award Layanan Ekpedisi

Brand	TBI	
J&T Express	33.30%	TOP
JNE Express	29.10%	TOP
TIKI	10.60%	TOP
Pos Indonesia	7.30%	

Sumber: Top Brand Award (www.topbrand-award.com)

Berdasarkan Tabel I.1 Pos Indonesia hanya mendapatkan posisi ke empat didata Top Brand Award layanan ekspedisi Tahun 2024. Meskipun, pos Indonesia mengalami perkembangan traffic pengiriman. Namun, masih banyak konsumen yang mengeluhkan tentang pelayanan dan merasa kurang puas terhadap jasa pengiriman pos Indonesia khususnya Masyarakat Kecamatan Rambutan.

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Masyarakat tentang penyebab mereka tidak puas dengan pelayanan Pos indonesia. Jawaban responden dapat dilihat dalam tabel berikut :

Berikut jawaban hasil survey penulis terhadap 30 responden :

Tabel I.1
Alasan Konsumen Tidak Puas terhadap Pos Indonesia

NO	ALASAN (FENOMENA)	INDIKATOR	VARIABEL
1	Pengiriman tidak tepat waktu	Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan.	*Reliability*
2	Paket tidak sampai ke alamat tujuan	Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan.	*Reliability*
3	Paket tidak di pick up	Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan.	*Reliability*
4	Waktu pengiriman lebih lama dari ekspedisi lain	Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan.	*Reliability*
5	Kurir tidak ramah	Karyawan yang selalu memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian	*Empathy*
6	Paket yang sudah sampai di tangan konsumen pasti sudah rusak dibagian packaging	Fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan	*Tangible*
7	Paket di return ke seller tanpa konfirmasi	Karyawan yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan	*Assurance*
8	Custumer service sulit dihubungi	Layanan yang cepat dari karyawan perusahaan	*Responsiveness*
9	Status pengiriman muter-muter	Layanan yang cepat dari karyawan perusahaan	*Responsiveness*
10	Update tracking kurang	Layanan yang cepat dari karyawan perusahaan	*Responsiveness*
11	Paket sampai dalam keadaan tidak utuh	Fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang di tawarkan	*Tangible*
12	Tidak bisa ambil paket secara langsung	Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelayanan	*Reliability*
13	Saat mau ngirim paket lama di verifikasi	Layanan yang cepat dari karyawan perusahaan.	*Responsiveness*
14	Custumer service belum memberikan solusi ketika terjadi masala pengiriman	Karyawan yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan	*Assurance*
15	Paket tiba-tiba diahlikan ke ekspedisi lain	Karyawan yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan	*Assurance*
16	Status pengiriman selalu	Layanan yang cepat dari	*Responsiveness*

	menunjukkan antar ulang	karyawan perusahaan	
17	Saat ada aduan custumer service lama membalas	Layanan yang cepat dari karyawan perusahaan	*Responsiveness*
18	Custumer service tidak ada solusi jika ada masalah pengiriman	Karyawan yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan	*Assurance*
19	Kurir tidak jelas dalam pengantaran barang	Sungguh-sungguh mengutamakan kebutuhan pelanggan.	*Empathy*
20	Paket yang pakai kardus hancur	Fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang di tawarkan	*Tangible*
21	Pengiriman sangat lama	Menyediakan jasa sesuai yang di janjikan	*Reliability*
22	Paket dikirim ke rumah yang salah	Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan	*Reliability*
23	Perubahan tanggal estimasi barang	Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan	*Reliability*
24	Pelayanan buruk	Karyawan yang selalu bersikap sopan terhadap para pelanggan	*Assurance*
25	Kurir tidak jelas dalam pengantaran barang	Sungguh-sungguh mengutamakan kebutuhan pelanggan	*Emphaty*
26	Pengiriman lambat	Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan	*Reliability*
27	Pengantaran barang melebihi tanggal estimasi	Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan.	*Reliability*
28	Kurir suka fotoi muka waktu terima paket, biasanya ekspedisi lain paket aja yang di foto	Karyawan yang memperlakukan pelanggan secaara penuh perhatian	*Empathy*
29	Custumer Service Sulit dihubungi	Layanan yang cepat dari karyawan perusahaan	*Responsiveness*
30	Paket berisi kaca pecah	Fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang di tawarkan	*Tangible*

Sumber: Hasil Wawancara Pra Riset, 2025

Berdasarkan hasil prariset pada tabel 1.1 dapat disimpulkan indikator

yang bermasalah dan mengarah pada beberapa variabel. Beberapa variabel tersebut adalah :

1. Variable *Tangible* digambarkan oleh fenomena paket yang sudah sampai ditangan konsumen pasti sudah rusak dibagian packaging, dan paket yang pakai kardus hancur.
2. Variable *Reliability* digambarkan oleh fenomena paket tidak sampai ke alamat tujuan, waktu pengiriman lebih lama dari ekspedisi lain, tidak bisa ambil paket secara langsung, paket dikirim ke rumah yang salah, perubahan tanggal estimasi barang.
3. Variable *Responsiveness* digambarkan oleh fenomena custumer service sulit dihubungi, update tracking kurang, saat mau ngirim paket lama di verifikasi.
4. Variable *Assurance* digambarkan oleh fenomena paket di return ke seller tanpa konfirmasi, paket tiba-tiba dialihkan ke ekspedisi lain, custumer service tidak ada solusi jika ada masalah pengiriman, pelayanan buruk.
5. Variable *Empathy* digambarkan oleh fenomena kurir tidak ramah, dan kurir tidak jelas dalam pengantaran barang.

   Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka akan menarik apabila dilakukan penelitian dengan judul:**‘‘ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Pengiriman Paket PT Pos Indonesia pada (Study Kasus Masyarakat Kecamatan Rambutan)”**

B. Rumusan Masalah

1. Adakah Pengaruh Kualitas Pelayanan *tangible, reliability, responsiveness, empathy,* dan *assurance* terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Pengiriman Paket PT Pos Indonesia (Study Kasus Masyarakat Kecamatan Rambutan) ?
2. Adakah Pengaruh *Tangible* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pada Layanan Pengiriman Paket PT Pos Indonesia (Study Kasus Masyarakat Kecamatan Rambutan)?
3. Adakah Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Pengiriman Paket PT Pos Indonesia (Study Kasus Masyarakat Kecamatan Rambutan)?
4. Adakah Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Pengiriman Paket PT Pos Indonesia (Study Kasus Masyarakat Kecamatan Rambutan)?
5. Adakah Pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Pengiriman Paket PT Pos Indonesia Study Kasus Masyarakat Kecamatan Rambutan)?
6. Adakah Pengaruh *Empathy* terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Pengiriman Paket PT Pos Indonesia (Study Kasus Masyarakat Kecamatan Rambutan)?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, empathy,* dan *assurance*) terhadap Kepuasan Pelanggan

Pada Layanan Pengiriman Paket PT Pos Indonesia (Study Kasus Masyarakat Kecamatan Rambutan)

2. Untuk mengetahui Pengaruh *Tangible* terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Pengiriman Paket PT Pos Indonesia (Study Kasus Masyarakat Kecamatan Rambutan)
3. Untuk mengetahui Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Pengiriman Paket PT Pos Indonesia (Study Kasus Masyarakat Kecamatan Rambutan)
4. Untuk mengetahui Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Pengiriman Paket PT Pos Indonesia (Study Kasus Masyarakat Kecamatan Rambutan)
5. Untuk mengetahui Pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Pengiriman Paket PT Pos Indonesia (Study Kasus Masyarakat Kecamatan Rambutan)
6. Untuk mengetahui Pengaruh *Empathy* terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Pengiriman Paket PT Pos Indonesia (Study Kasus Masyarakat Kecamatan Rambutan)

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

   Diharapkan dengan adanya penelitian ini penulis dapat menambah

wawasan dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam bidang Manajemen Pemasaran yang diharapkan dapat memberikan manfaat untuk penerapan di dalam dunia kerja.

2. Bagi Almameter

Dapat dijadikan salah satu sumber dan bacaan bagi para mahasiswa/mahasiswi serta sebagai bahan acuan atau perbandingan bagi peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Philip & Amstrong, Gary. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi

Ketigabelas.

Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Priansa, Doni Juni. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: Pustaka Setia.

Tjiptono, Fandy. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Yogyakarta: Edisi 1.

Tjiptono, Fandy. 2017. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian.*

Yogyakarta: Andi Offset.

Priansa, Donni Junni. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*.

Bandung: Alfabeta.

Atmaja, Jaka. 2018. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Ban BJB. *Jurnal Ecodomica* Vol2, No.1, April 2018.

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.

Tjiptono, Fandy & Gregorius, Chandra. 2016. *Service Quality and Satisfaction*, Edisi keempat. Yogyakarta: Andi.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. 2018. *What Are Services?* (7th ed). Mc Graw Hi Education.

Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung:

Alfabeta.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Hasan, Iqbal. 2017. *Statistik Terapan untuk Penelitian Sosial*. Jakarta: Prenamedia

Asiati, D, I, dkk. 2019. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Palembang: NoerFikri Offset.

Elsa Septyana, Khoirul Umam, Endy Grade Tampubolon. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Xpress Kebagusan Raya Pasar Minggu. Jurnal GICI : *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, 37-48. Diakses pada tanggal 7 Oktober 2024: https://journal.stiegici.ac.id/index.php/jurnal-gici/article/view/26

Lorenzi, N & Sudjiman, L. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Advent Indonesia). JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan

Akuntansi), 9 (2), 303-311. Diakses pada tanggal 1 November 2024: https://journal.lembagakita.org/jemsi/article/download/1033/717/3328

Albarq. 2013. *Applying a SERVQUAL Model to Measure the Impact of Service Quality on Customer Loyalty among Local Saudi Banks in Riyadh*. American Journal of Industrial and Business Management, 3(5). Hal 700-707

Website Survei: Layanan Ekspedisi yang Digunakan Responden Penjual E-Commerce Indonesia. 2023. Diakses pada tanggal 21 Mei 2025: https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/08/03/ini-layanan-ekspedisiyang-banyak-digunakan-penjual-e-commerce-lokal.