

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT POS INDONESIA KANTOR CABANG UTAMA SEMARANG**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro



Disusun oleh:

Nama : Adinda Bunga Ramadhania Arsanti

NIM : 40011320650068

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2024

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

One thing that I know is, we all grow, we all grieve, we all love, but we are all different. Everyone is trying to survive their own path. As long as life goes on, as long as we are breathing, we are on, or will be directed to the right path.

*There will always be another good thing about living
and I hope we are always here for it.*

-Ariel Dimitri -

PERSEMBAHAN

Dari hati yang penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan nikmat-Nya, penulis persembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua tersayang yang membersamai penulis dengan doa dan dukungan tiada henti. Tak lupa, diri sendiri yang telah menjaga semangat dan ketekunan dalam setiap langkahnya.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Pada PT Pos Indonesia Kantor Cabang Utama Semarang

Nama : Adinda Bunga Ramadhania Arsanti

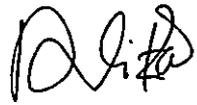
NIM : 40011320650068

Program Studi : (D-IV) Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan D-IV
(Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing:

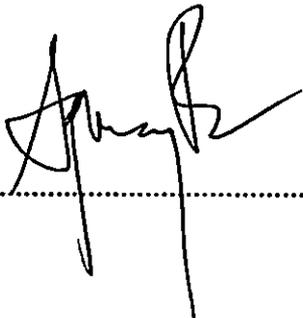
Riandhita Eri Werdani, S.M.B., M.S.M
NIP. H.7.199003312018072001



(.....)

Dosen Penguji 1:

Agung Budiarmo, S.Sos., M.M.
NIP. 197112302001121001



(.....)

Dosen Penguji 2:

Suwandi, S.A.P., M.Si.
NIP. 199004122019031007



(.....)

Semarang, 16 Juli 2024

Ketua Program Studi



Dr. Edy Raharja., S.E., M.Si

NIP.1970042519970021001

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama : Adinda Bunga Ramadhania Arsanti
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011320650068
3. Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 11 November 2002
4. Program Studi : (D-IV) Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Jalan Tirto Agung No.9, Pedalangan,
Banyumanik Kota Semarang 50268

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia Kantor Cabang Utama Semarang” adalah benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 16 Juli 2024

Pembuat Pernyataan



Adinda Bunga Ramadhania Arsanti

NIM. 40011320650068

ABSTRAK

Daya saing bisnis kelogistikan di era modern ini semakin gencar dengan hadirnya teknologi. Yang menjadi pembanding performansi suatu bisnis adalah tingkat dan kualitas layanan yang diberikan. Perusahaan yang menghasilkan produk dan/atau jasa dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaiknya sehingga konsumen merasakan kepuasan yang akan mempengaruhi dari kesuksesan bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL yang mencakup faktor *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia Kota Semarang. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kuantitatif melalui penyebaran kuisisioner skala Likert menggunakan teknik *accidental sampling*. Populasi yang digunakan adalah konsumen PT Pos Indonesia KCU Semarang dengan sampel sejumlah 100 responden yang melakukan pengisian kuisisioner melalui penyebaran manual melalui kertas yang disebarkan kepada responden. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana dengan menggunakan SPSS 26.0. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan melalui dimensi *SERVQUAL tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh secara positif dan signifikan secara parsial dan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Adapun hasil yang dinilai paling baik melalui analisis statistik deskriptif adalah indikator *reliability*. Dengan begitu, peneliti menyarankan sebuah output terapan berupa infografis sebagai bentuk *service level guarantee* yang ditawarkan oleh perusahaan.

Kata Kunci: *Assurance*, *Emphaty*, *Kepuasan Konsumen*, *Reliability*, *Responsiveness*, *SERVQUAL*, *Tangible*.

ABSTRACT

Logistics business competitiveness has been growing intensely in the current modern era due to the presence of technology. Furthermore, the level and quality of service (of the said business) acts as a comparative tool to measure a business' performance. Additionally, businesses producing goods and/or service are required to provide the best service in order to fulfil customers' satisfaction which would affect the business' prosperity. This research is aimed to assess and analyse the influence of quality dimension in SERVQUAL service which encompass tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy factors on customers' satisfaction in PT Pos Indonesia in Semarang. This research is being conducted using quantitative research method through distributing Likert scale questionnaires, utilising the technique of accidental sampling. The population of this research is the consumer of PT Pos Indonesia KCU Semarang with a sample consisted of 100 respondents who completed the questionnaire, which were distributed by filling a questionnaire paper manually. Additionally, the data analysis method being used is multiple linear regression utilising SPSS 26.0. The results of the study indicate that service quality through the SERVQUAL dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have a positive and significant effect on customer satisfaction partially and having a impact to customer's satisfaction simultaneously. The most dominant result shows a positive and significant effect on customer satisfaction is using the dimension of responsiveness. Therefore, the researcher suggests an applied output in the form of an infographic as a service level guarantee offered by the company.

Keywords: Assurance, Consumers' Satisfaction, Empathy, Reliability, Responsiveness, SERVQUAL, Tangible.

KATA PENGANTAR

Pertama dan yang paling penting peneliti panjatkan puji Syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti bisa menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia Kantor Cabang Utama Semarang”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan prooram Sarjana Terapan (D-IV) Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro. Shalawat serta salam kepada junjungan tinggi Nabi Besar Muhammad SAW, serta sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Kelancaran semasa penelitian tugas akhir tidak lain dan bukan didukung oleh banyak pihak yang terlibat. Hambatan yang dirasakan terbantu dengan adanya dukungan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini pnulis menyampaikan besar rasa terima kasih kepada:

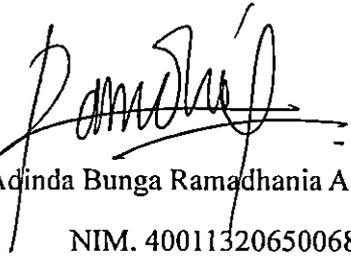
1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro
2. Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
3. Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik Universitas Diponegoro.
4. Riandhita Eri Werdani, S.M.B., M.S.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah mendukung keberjalanan tugas akhir peneliti dari bimbingan, saran, dan dorongan hingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
5. Agung Budiarmo, S.Sos., M.M. selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan moral selama masa studi hingga penyelesaian skripsi ini.

6. PT Pos Indonesia KCU Semarang selaku perusahaan yang menjadi objek penelitian peneliti.
7. Mama dan Ayah selaku orang tua peneliti yang selalu memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya sepanjang masa sehingga peneliti mampu berdiri hingga titik ini. Peneliti menyadari tanpa kontribusi Mama dan Ayah, peneliti tidak akan bertahan hingga kini. Semoga Mama dan Ayah selalu disertai Allah SWT dan ada di setiap langkah peneliti kedepannya.
8. Kakak dan Riri yang selalu menjadi teman sekaligus saudara bagi peneliti. Terima kasih atas kehadiran dan dukungan yang tidak pernah henti.
9. Sahabat-sahabat peneliti yang tersayang yaitu Aan, Dara, Ening, Laili, Suci, Peta, Rana, Wiwid, Widya, serta teman-teman SMP "Axury" dan SMA di kelas MIA 2. Terima kasih untuk segalanya. Semoga kalian dapatkan semua hal baik di dunia dan kita selalu ada untuk satu sama lain di masa depan.
10. Yang membuat kehidupan perkuliahan peneliti lebih menyenangkan yaitu Bryan, Dika, Faza, Naufal, Syehani, Tia, Victor, dan orang-orang yang ditemui selama perjalanan yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. Terima kasih sudah ada untuk satu sama lain saat susah dan senang di dunia perkuliahan. Semoga pertemanan kita selalu terjaga.

Peneliti menyadari bahwa penelitian tugas akhir ini jauh dari kata sempurna sehingga peneliti mengharapkan kritik dan saran sebagai masukan bagi peneliti untuk memperbaiki kualitas hasil penelitian saat ini dan masa yang akan datang. Dengan demikian semoga penelitian skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi berbagai pihak.

Semarang, 16 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Adinda Bunga Ramadhania A.
NIM. 40011320650068

DAFTAR ISI

MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II	14
KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN	14
2.1 Kajian teori	14
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.2 Konsep Kualitas Layanan	16
2.1.3 Dimensi Kualitas Layanan <i>SERVQUAL</i>	17
2.3. Hubungan Antar Variabel	49
2.3.1. Pengaruh Antar Variabel	49
2.3.1.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen	49
2.4. Model Penelitian atau Kerangka Konseptual Penelitian	50
2.5. Hipotesis	51
BAB III	52
METODE PENELITIAN	52
3.1 Rancangan Penelitian	52
3.1.1 Variabel Penelitian.....	52
3.2 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Variabel.....	53
3.3. Populasi dan Sampel	57
3.4. Teknik Pengumpulan Data	59
3.4.1. Kuisisioner.....	59

3.4.2.	Observasi.....	61
3.4.3.	Wawancara	61
3.5.	Uji Validitas dan Reabilitas	61
3.5.1.	Uji Validitas.....	61
3.5.2.	Uji Reabilitas	62
3.6.1.	Analisis Deskriptif.....	62
3.6.2.	Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan	63
3.6.3.	Kategorisasi Variabel Kepuasan Konsumen.....	64
3.6.4.	Uji Asumsi Klasik.....	65
3.6.3.2.	Perhitungan Koefisien Korelasi.....	67
3.6.6.	Rancangan Pengujian Hipotesis	68
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		70
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	70
4.1.1.	Profil dan Sejarah PT Pos Indonesia Semarang	70
4.1.2.	Visi dan Misi PT Pos Indonesia Semarang.....	74
4.1.4.	Struktur Organisasi PT Pos Indonesia Semarang	75
4.2.	Deskripsi Responden	79
4.2.1.	Deskripsi Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
4.2.2.	Deskripsi Umum Responden Berdasarkan Usia	80
4.2.3.	Deskripsi Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	81
4.2.4.	Deskripsi Umum Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan Rata – Rata.....	82
4.2.5.	Deskripsi Umum Responden Berdasarkan Terakhir Kali Menggunakan Layanan.....	83
4.3.	Analisis Data	84
4.3.1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	84
4.3.2.	Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan	87
4.3.3.	Kategorisasi Variabel Kepuasan Kepuasan Konsumen.....	88
4.4.	Uji Validitas dan Uji Reabilitas	88
4.4.1.	Uji Validitas.....	88
4.4.2.	Uji Reabilitas	90
4.5.	Uji Asumsi Klasik	90
4.5.1.	Uji Normalitas.....	90
4.5.1.1.	Uji Linearitas	92
4.5.1.2.	Uji Heteroskedastistas.....	93
4.5.2.	Analisis Regresi Linear Sederhana	94
4.5.2.1.	Persamaan Regresi	94

4.5.3.1.	Hasil Uji Parsial (Uji t)	95
4.5.3.2.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	96
4.6.	Pembahasan	97
4.6.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y1) Secara Parsial.....	98
4.7.	Output Penelitian Terapan	100
BAB V	PENUTUP	103
1.1.	Kesimpulan.....	103
1.2.	Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....		109
LAMPIRAN.....		113

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Preferensi Merk Logistik Antar Generasi.....	5
Tabel 1. 2 Kajian Penelitian Terdahulu	35
Tabel 2. 1 Definisi Operasional Tabel	53
Tabel 3. 1 Keterangan Skala Likert.....	60
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	80
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	81
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan Rata-Rata	82
Tabel 4. 5 Deskripsi Responden Berdasarkan.....	83
Tabel 4. 6 Deskripsi Hasil Jawaban Variabel Independen	84
Tabel 4. 7 Deskripsi Hasil Jawaban Variabel Dependen	86
Tabel 4. 8 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	87
Tabel 4. 9 Kategorisasi Variabel Kepuasan Konsumen.....	88
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas	89
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reabilitas	90
Tabel 4. 12 Hasil Uji One-Kolmogorox Smirnov	91
Tabel 4. 13 Hasil Uji Linearitas	93
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	93
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	94
Tabel 4. 16 Koefisien Korelasi.....	95
Tabel 4. 17 Hasil Uji Parsial (Uji t)	96
Tabel 4. 18 Hasil Uji Linearitas	97
Tabel 4. 19 Kesimpulan Pengujian Hipotesis	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Negara dengan Pengguna E-Commerce.....	2
Gambar 1. 2 Layanan Ekspedisi yang Digunakan Responden Penjual E-Commerce Indonesia (Juni 2023).....	4
Gambar 1. 3 Top Brand Award Kategori Jasa Kurir 2024	6
Gambar 4. 1 Perubahan Logo PT Pos Indonesia Sebelum dan Sesudah Transformasi.....	72
Gambar 4. 2 Lokasi Kantor Pusat PT Pos Indonesia Kota Semarang	75
Gambar 4. 3 Bagan Organisasi PT Pos Indonesia Kota Semarang	76
Gambar 4. 4 Normal Q.Q. Plot of Unstandardized Residual	92
Gambar 5. 1 Output Terapan Dalam Bentuk Infografis	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Kuisisioner Penelitian	113
Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian	119
Lampiran 3 Surat Keterangan Bebas Plagiasi	121
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	122
Lampiran 5 Biodata Peneliti	123
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian.....	124