

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU
PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT POS
INDONESIA KCU 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 : Cantika Sylvia Bayu Hernanda
Nim : 40011321650060

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

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU
PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT POS
INDONESIA KCU 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 : Cantika Sylvia Bayu Hernanda
Nim : 40011321650060

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
2025**

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

مَنْ خَرَجَ فِي طَلَبِ الْعِلْمِ فَهُوَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ

“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah “

(HR.Turmudzi)

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini dipersembahkan untuk :

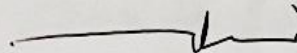
1. Puji syukur terhadap kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir
2. Ibu Hermina dan Bapak Bayu Selaku kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa dan dukungan.

HALAMAN PENGESAHAN

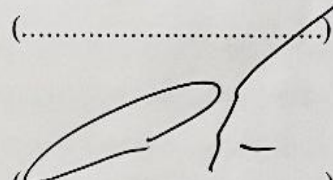
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Pos Indonesia KCU Semarang
Nama : Cantika Sylvia Bayu Hernanda
NIM : 40011321650060
Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik

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

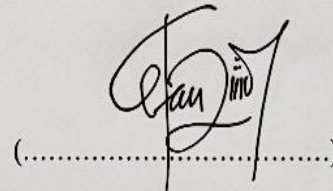
Dosen Pembimbing:
Dr. Drs. Mashudi S.E., M.M.
NIP. 196010011990031004


(.....)

Dosen Penguji 1:
Kholidin S.Kom., M.Kom.
NIP. 197403122007011001

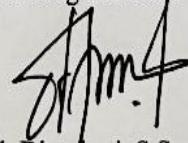

(.....)

Dosen Penguji 2:
Dr. Dra. Luluk Fauziah, M.Si.
NIP. 196705142018082001


(.....)

Semarang, 23 Mei 2025

Ketua Program Studi


Titik Djumarti, S.Sos., M.Si.
NIP. 197009251994032001

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Cantika Sylvia Bayu Hernanda
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011321650060
3. Tempat/Tanggal Lahir : Semarang, 28 Februari 2003
4. Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Jalan Kebon Indah II, Kelurahan KebonBatur,
Kecamatan Mranggen, Jawa Tengah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Pos Indonesia KCU Semarang** adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil 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, 23 Mei 2025

Pembuat pernyataan



Cantika Sylvia Bayu Hernanda

NIM 40011321650060

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan di PT Pos Indonesia KCU Semarang. Hasil penelitian ini menunjukkan berbagai temuan dari uji statistik yang dilakukan. Pada uji validitas dan reliabilitas, semua instrumen dinyatakan memenuhi syarat karena nilai sig. dari uji validitas lebih kecil dari 0,05 dan instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha*. Dalam uji asumsi klasik, data menunjukkan hubungan linear antara variabel kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan, ditunjukkan oleh nilai *deviation from linearity* yang lebih besar dari 0,05. Pada uji parsial (Uji T), terbukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai t-hitung > t-tabel dan signifikansi < 0,05, menandakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, ketepatan waktu pengiriman tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, karena nilai t-hitung = 0,170 dan signifikansi = 0,866 (> 0,05). Pada uji bersama (Uji F), kedua variabel secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan, yang menunjukkan bahwa keberadaan kedua variabel ini secara bersama-sama memengaruhi kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality and on-time delivery on customer satisfaction at PT Pos Indonesia KCU Semarang. The results of this study show various findings from the statistical tests conducted. In the validity and reliability tests, all instruments were declared eligible because the sig. value of the validity test was less than 0.05 and the instrument had a high level of reliability based on the Cronbach's Alpha value. In the classical assumption test, the data showed a linear relationship between the variables of service quality and on-time delivery on customer satisfaction, indicated by a deviation from linearity value greater than 0.05. In the partial test (T-Test), it was proven that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction, with a t-count value > t-table and significance < 0.05, indicating that increasing service quality would increase customer satisfaction. On the other hand, on-time delivery did not have a significant partial effect on customer satisfaction, because the t-count value = 0.170 and significance = 0.866 (> 0.05). In the joint test (F Test), both variables simultaneously had a significant effect on the level of customer satisfaction, which shows that the existence of these two variables together influences overall customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Delivery Timeliness, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Pos Indonesia KCU Semarang”** Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Selama penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis mendapat banyak dukungan, bantuan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak sehingga karya ini dapat diselesaikan. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. sebagai Rektor Universitas Diponegoro;
2. Prof. Dr. Ir. Budiyono, M.Si. sebagai Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro;
3. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si. sebagai Ketua Program Studi D4 (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik;
4. Dr. Drs. Mashudi S.E., M.M. sebagai dosen wali dan dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan saran serta mengarahkan penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini hingga selesai;
5. Kholidin, S.Kom., M.Kom. selaku dosen penguji 1 yang telah menguji saya dengan baik dan lancar;

6. Dr. Dra. Luluk Fauziah, M.Si. selaku dosen penguji 2 yang telah menguji saya dengan baik dan lancar;
7. Seluruh dosen di Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah mengajar dan memberikan ilmu;
8. Seluruh tenaga kependidikan Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah membantu dan mendukung kelancaran administrasi mahasiswa;
9. Seluruh jajaran atasan hingga *staff* PT. Pos Indonesia KCU Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta pengalaman didalam dunia bekerja;
10. Untuk orang tua saya tercinta, Mama Hermina dan Papa Bayu terima kasih atas cinta kasih, doa, dan dukungan yang tiada henti;
11. Seluruh teman-teman Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro angkatan 2021 terimakasih atas kebersamaan kita selama ini.

Semarang, 23 Mei 2025



Cantika Sylvia Bayu Hernanda

DAFTAR ISI

MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR... v	
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Kajian Teori	12
2.1.1 Kualitas Pelayanan	12
2.1.2 Ketepatan Waktu Pengiriman.....	14
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu (KPT)	16
2.3 Model Penelitian / Kerangka Konseptual Penelitian	27
2.4 Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Rancangan Penelitian.....	29
3.2 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Variabel	30

3.2.1 Indikator Variabel dan Tingkat Pengukuran Variabel.....	32
3.3 Populasi dan Sampel.....	33
3.3.1 Populasi	33
3.3.2 Sampel	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4.1 Kuesioner.....	34
3.4.2 Observasi	35
3.4.3 Wawancara	35
3.4.4 Pengembangan Instrumen	35
3.4.3 Prosedur Pengumpulan Data	36
3.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	36
3.6 Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	38
3.6.1 Hasil Uji Validitas	38
3.6.2 Hasil Uji Reliabilitas	40
3.7 Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan	44
4.1.2 Makna dan Filosofi Logo Perusahaan	45
4.2. Deskripsi responden.....	46
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili	49
4.2.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan	49

4.2.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Layanan	50
4.3. Analisis Deskriptif	51
4.3.1 Kualitas Pelayanan (X1).....	51
4.3.2 Ketepatan Waktu Pengiriman (X2)	54
4.3.3 Kepuasan Pelanggan (Y)	56
4.4. Hasil Pengujian Hipotesis	58
4.4.1 Uji Asumsi Klasik	58
4.4.2 Hasil Uji Hipotesis	67
4.5 Pembahasan	75
4.5.1 Pembahasan Temuan Pada Hipotesis 1	75
4.5.2 Pembahasan Temuan Pada Hipotesis 2	77
4.5.3 Pembahasan Temuan Pada Hipotesis 3	78
4.5.4 Pembahasan Hasil Uji Kontribusi (R^2).....	79
4.6 <i>Output</i> Penelitian Terapan	80
BAB V PENUTUP	85
5.1. Kesimpulan	85
5.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Resi Pelanggan PT. Pos Indonesia KCU Semarang	5
Tabel 1. 2 <i>Top Brand Index</i>	7
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3. 1 Variabel, Indikator, dan Tingkat Pengukuran.....	32
Tabel 3. 2 Skor Skala Likert	36
Tabel 3. 3 Sebaran Jumlah Item Kuesioner Berdasarkan Variabel.....	36
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas pada Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	39
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman (X2).....	39
Tabel 3. 6 Hasil Uji Kepuasan Pelanggan (Y)	40
Tabel 3. 7 Hasil Uji Realiabilitas	40
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili.....	49
Tabel 4. 5 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan ..	49
Tabel 4. 6 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Layanan.....	50
Tabel 4. 7 Frekuensi dan persentase jawaban Kualitas Pelayanan (X1).....	51
Tabel 4. 8 Frekuensi dan persentase jawaban Variabel (X2).....	54
Tabel 4. 9 Frekuensi dan persentase jawaban Kepuasan Pelanggan (Y)	56
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas Data Uji Kolmogorov-Smirnov	60
Tabel 4. 11 Hasil Uji Autokorelasi	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heterosdastisitas Uji Park.....	67

Tabel 4. 13 Hasil Uji Parsial (t)	68
Tabel 4. 14 Hasil Uji Simultan (F).....	70
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Korelasi Berganda (r).....	71
Tabel 4. 16 Hasil Koefisien Determinasi Berganda (<i>Adjusted R²</i>)	72
Tabel 4. 17 Analisis Regresi Linear Berganda	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian Secara Parsial	27
Gambar 2. 2 Model Penelitian Secara Simultan	27
Gambar 4. 1 Logo PT. Pos Indonesia KCU Semarang	45
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Data Grafik P-Plot.....	59
Gambar 4. 3 Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan (X1)	61
Gambar 4. 4 Hasil Uji Linearitas Ketepatan Waktu Pengiriman (X2)	62
Gambar 4. 5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
Gambar 4. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66