



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN JASA POS INDONESIA DI KANTOR PUSAT
KOTA SURAKARTA**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Sarjana
Pada Program S-1 Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

DEWANGGA AQNA MUSTHOFA MULYONO

14030119140110

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

SEMARANG

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Prof. Sudarto, 5-H
Tembalang Semarang KodePos 502715
Tel./Faks: (024) 74505407
www.fakultassosial.uns.ac.id | email: fakultajuridip.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI / TA*)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Dewangga Aqna Musthofa Mulyono
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030119140110
3. Tempat / Tanggal Lahir : Surakarta, 03 Juni 2001
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis
5. Alamat : Notosuman, 04/05, Singopuran, Kartasura, SKH

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul:
Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pos Indonesia di Kantor Pusat Kota Surakarta.

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

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

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Semarang, 8 September 2023

Pembuat Pernyataan,

Prof. Sudharto P. Hadi, MES, Ph.D
NIP.195403091980031003

Dewangga Aqna Musthofa M
NIM.14030119140110

Ketua Program Studi

Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si.
NIP. 197603302003122001

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pos Indonesia di Kantor Pusat Kota Surakarta

Nama Penyusun : Dewangga Aqna Musthofa Mulyono

NIM : 14030119130114

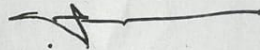
Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, 20 September 2023

Dekan

Wakil Dekan I




Prof. Dr. Drs Hardi Warsono, M.T.


Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP. 196408271990011001

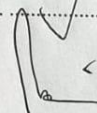
NIP.19690822 199403 1 003

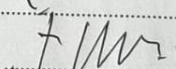
Dosen Pembimbing :

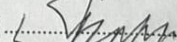
1. Prof Sudharto P. Hadi, MES, Ph.D. ()

2. Dr. Hari Susanta Nugraha S.Sos., M.Si. ()

Dosen Penguji Skripsi :

1. Dr. Andi Wijayanto, S.Sos, M.Si. ()

2. Dr. Hari Susanta Nugraha S.Sos., M.Si. ()

3. Prof Sudharto P. Hadi, MES, Ph.D. ()

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Jangan hanya menunggu, tapi ciptakan waktumu sendiri dan Motivator Terbaik adalah Diri Kita Sendiri”

Puji syukur selalu saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Tercinta dan terkasih, kedua orang tua saya, Papah dan Mamah, yang senantiasa tidak berhenti untuk selalu mendoakan dan mendukung saya dalam keadaan apapun. Terima kasih banyak atas segala pengorbanan, tulus, cinta, kasih dan segalanya yang telah diberikan kepada Saya, hingga saya dapat tumbuh besar dengan sangat baik, hingga detik ini.
2. Kakak Saya yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan doa kepada Saya hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Terima kasih sudah selalu ada dalam situasi dan kondisi apapun. Terima kasih atas segala hal yang telah membantu menguatkan saya dan meyakinkan saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik meskipun dalam situasi yang cukup berat untuk dilalui.
3. Sahabat dan teman-teman baik saya, yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang selalu ada disisi saya, mendampingi, memberikan nasihat, mendengarkan keluh kesah dimanapun saya berada.
4. Dan orang yang saya sayangi di belakang,depan dan kiri kanan saya Trimakasih selalu support dan dukung saya sampai di titik ini.
5. Prof. Sudharto dan Pak Hari selaku dosen pembimbing saya yang senantiasa mendukung, mengajarkan, membimbing, dan mengarahkan saya sehingga skripsi ini dapat selesai.
6. Teman – teman Angkatan 2019 yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah menjadi keluarga kedua saya selama masa perkuliahan.
7. Terakhir, saya ingin berterima kasih kepada diri saya sendiri karena sudah sampai pada titik ini. Kalau dari diri sendiri gaada kemauan mana bisa sampai sini. Keren...

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA DI
KANTOR POS INDONESIA DI SURAKARTA**

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan pokok utama yang selalu diharapkan pelanggan atas jasa yang akan diterimanya, dan keutamaan tersebut digunakan untuk memenuhi harapan para pelanggan. Terdapat permasalahan yang terjadi seperti Pos Indonesia mengalami penurunan pendapatan karena banyaknya pesaing dari jasa ekspedisi lain yang menyebabkan menurunnya jumlah konsumen, kemudian dalam ulasan yang dirasakan oleh konsumen masih terdapat penilaian yang rendah selama menggunakan jasa Pos Indonesia. Berdasarkan uraian tersebut rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa ekspedisi Pos Indonesia di Kantor Pusat Kota Surakarta.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian eksplanatif (explanatory research) dengan pendekatan kuantitatif, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling*, dan teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan media *Google Form*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, yang dibagikan kepada 100 responden penelitian. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, uji regresi linier sederhana, uji t, serta uji signifikansi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki pengaruh positif terhadap variabel keputusan penggunaan jasa (Y), dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 8.305; nilai signifikansi 0,269 dan koefisien regresi sebesar 0,643. Variabel kepercayaan (X_2) memiliki pengaruh positif terhadap variabel keputusan penggunaan jasa (Y), dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 13,801; nilai signifikansi 0,645 dan koefisien regresi sebesar 0,813. Variabel kualitas pelayanan (X_1) dan Variabel kepercayaan (X_2) memiliki pengaruh positif terhadap variabel keputusan penggunaan jasa (Y) dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 108.717 dengan signifikansi sebesar 0,094 & 0,534.

Pos Indonesia bisa melaksanakan training khusus untuk mengasah keahlian dan keterampilan para karyawan dalam melayani konsumen, sehingga diharapkan karyawan mampu melayani konsumen secara lebih baik, dan meningkatkan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan dan memberikan layanan secara benar, jujur, dan bertanggungjawab.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Keputusan Penggunaan Jasa

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND CONSUMER TRUST IN DECISIONS TO USE SERVICES AT THE INDONESIAN POST OFFICE IN SURAKARTA

Abstrack

Service quality is the main point that customers always expect for the services they will receive, and this priority is used to meet customer expectations. There are problems that occur, such as Pos Indonesia experiencing a decrease in income due to the large number of competitors from other expedition services which causes a decrease in the number of consumers, then in reviews perceived by consumers there are still low ratings when using Pos Indonesia services. Based on this description, the formulation of the problem in this research is whether service quality and consumer trust have a significant effect on consumer satisfaction of users of Pos Indonesia expedition services at the Surakarta City Head Office. This research uses an explanatory research type with a quantitative approach, the sampling technique used is nonprobability sampling, and the sampling technique used in this research uses purposive sampling using Google Form media. The data collection technique used a questionnaire, which was distributed to 100 research respondents. The data analysis techniques used are validity test, reliability test, correlation coefficient test, coefficient of determination test, simple linear regression test, t test, and significance test. The results of this research show that the service quality variable (X1) has a positive influence on the service use decision variable (Y), as evidenced by the calculated t value of 8.305; the significance value is 0.269 and the regression coefficient is 0.643. The trust variable (X2) has a positive influence on the service use decision variable (Y), as evidenced by the calculated t value of 13.801; the significance value is 0.645 and the regression coefficient is 0.813. The service quality variable (X1) and the trust variable (X2) have a positive influence on the service use decision variable (Y) as evidenced by the calculated F value of 108,717 with a significance of 0.094 & 0.534. Pos Indonesia can carry out special training to hone the expertise and skills of employees in serving consumers, so that employees are expected to be able to serve consumers better, and improve services in accordance with predetermined procedures and provide services correctly, honestly and responsibly.

Keywords: Quality of Service, Trust, Service Usage Decisions

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya sehingga dalam kesempatan ini penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan skripsi dengan **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA DI KANTOR POS INDONESIA DI SURAKARTA”** dengan tepat waktu sebagai syarat dalam memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis di Universitas Diponegoro.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan, dorongan, bimbingan, saran juga kritik serta doa sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan lancar, khususnya kepada :

1. Prof. Dr. Drs Hardi Warsono, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Prof Sudharto P. Hadi, MES, Ph.D . selaku dosen pembimbing 1 yang sudah mengarahkan dengan sabar, detail, dan cepat serta memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Hari Susanta Nugraha S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing 2 yang juga senantiasa mengarahkan dengan sabar, detail, dan cepat serta memberikan nasihat dan juga semangat dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Andi Wijayanto, S.Sos., M.Si. selaku dosen wali saya yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama keberjalanan kuliah dengan sabar, detail, dan cepat serta memberikan nasihat dan juga semangat dalam penyusunan skripsi ini.

6. Semua dosen dan tenaga pendidik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, terutama departemen Administrasi Bisnis yang sudah memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis berkuliah.
7. Seluruh responden yang sudah bersedia membantu penulis dengan mengisi kuesioner yang diberikan.
8. Dan segala pihak yang terlibat, baik langsung ataupun tidak langsung, yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari akan kekurangan yang mungkin masih banyak ditemukan dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran bagi kemajuan penulis. Penulis juga berharap semoga penelitian yang dibuat ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Wassalammualaikum Wr.Wb

Semarang, 20 September 2023

Dewangga Aqna Musthofa Mulyono

NIM 14030119140110

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*).....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
ABSTRAKSI	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Perilaku Konsumen	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
1.5.3 Kepercayaan.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.4 Keputusan Penggunaan Jasa	Error! Bookmark not defined.
1.6 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
1.7 Pengaruh Antar Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
1.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	Error! Bookmark not defined.
1.7.1 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	Error! Bookmark not defined.
1.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	Error! Bookmark not defined.
1.8 Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
1.9 Definisi Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.

1.9.1	Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
1.9.2	Kepercayaan	Error! Bookmark not defined.
1.9.3	Keputusan Penggunaan Jasa	Error! Bookmark not defined.
1.10	Definisi Operational	Error! Bookmark not defined.
1.10.1	Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
1.10.2	Kepercayaan	Error! Bookmark not defined.
1.10.3	Keputusan Penggunaan Jasa	Error! Bookmark not defined.
1.11	Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.11.1	Tipe Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.11.2	Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
1.11.3	Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1.11.4	Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
1.11.5	Skala Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
1.11.6	Teknik Pengolahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.11.7	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
1.11.8	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1.11.9	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
1.11.10	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
1.11.11	Uji Signifikan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II GAMBARAN UMUM PT POS INDONESIA (PERSERO).....		Error!
Bookmark not defined.		
2.1	Profil Singkat PT Pos Indonesia (Persero).	Error! Bookmark not defined.
2.2	Visi dan Misi	Error! Bookmark not defined.
2.2.1	Visi PT Pos Indonesia (Persero)	Error! Bookmark not defined.
2.2.2	Misi PT Pos Indonesia (Persero).....	Error! Bookmark not defined.
2.3	Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Persero).....	Error! Bookmark not defined.
defined.		
2.4	Kantor Pos Solo 57133	Error! Bookmark not defined.
2.5	Struktur Organisasi PT Pos Indonesia Surakarta	Error! Bookmark not defined.
defined.		
2.6	Identitas Responden	Error! Bookmark not defined.

2.6.1	Identitas Responden Berdasarkan Usia Responden	Error! Bookmark not defined.
2.6.2	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	Error! Bookmark not defined.
2.6.3	Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan .	Error! Bookmark not defined.
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.1.1	Uji Validasi	Error! Bookmark not defined.
3.1.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.2	Analisis Deskripsi dan Hasil Interpretasi Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	Error! Bookmark not defined.
3.3	Hasil Interpretasi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
3.4	Hasil Interpretasi Variabel Kepercayaan (X2).....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepercayaan	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Kategorisasi Variabel Kepercayaan .	Error! Bookmark not defined.
3.5	Hasil Interpretasi Variabel Keputusan Penggunaan Jasa	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Keputusan Penggunaan Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Kategorisasi Variabel Keputusan Penggunaan Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	Error! Bookmark not defined.

3.6.2 Uji Koefisien Korelasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.3 Uji Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
3.6.4 Uji Regresi Linear Sederhana	Error! Bookmark not defined.
3.6.5 Uji T	Error! Bookmark not defined.
3.7 Analisis Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Uji Koefisien Korelasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.3 Uji Regresi Linier Sederhana	Error! Bookmark not defined.
3.7.4 Uji t	Error! Bookmark not defined.
3.8 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Koefisien Korelasi Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Analisis Koefisien Determinasi (r^2)	Error! Bookmark not defined.
3.8.3 Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.4 Uji Signifikansi	Error! Bookmark not defined.
3.9 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
3.9.1 Pembahasan <i>Kualitas Pelayanan</i> terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
3.9.2 Pembahasan Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	Error! Bookmark not defined.
3.9.3 Pembahasan <i>Kualitas Pelayanan</i> dan Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
4.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tabel Matrix.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 3 Skor Jawaban Metoden Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 1 Struktur Organisasi Pos Indonesia Cab.Solo	1
Tabel 2. 2 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Uji Validasi Kepercayaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Uji Validitas Keputusan Penggunaan Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 4 Uji Reliabilitas Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 5 Rekapitulasi Jawaban Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 6 Distribusi Kategorisasi Interval	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 7 Rekapitulasi Jawaban Responden Kepercayaan .	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 8 Distribusi Kategori Interval Kepercayaan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 9 Rekapitulasi Responden Keputusan Penggunaan Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 10 Distribusi Kategori Interval Keputusan Penggunaan Jasa	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 11 Uji Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 12 Hasil Uji Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 13 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 14 Hasil Uji Koefisien Korelasi Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 16 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 17 Hasil Uji Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.

Tabel 3. 20 Hasil Perhitungan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Presentase Pengiriman Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1. 2 Rating dan Ulasan Negatif pelayanan dari Pengguna Pos Indonesia**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1. 3 Rating dan Ulasan Negatif kepercayaan dari Pengguna Pos Indonesia ..**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1. 4 Jumlah Pendapatan Perkembangan Pos Indonesia Tahun 2021**Error! Bookmark not defined.**

