

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAKET TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan Kantor Pos Cabang Jemur Andayani Kota
Surabaya)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh Gelar Sarjana
Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Oleh:

WIDYA PUSPA PRAMESWARI
NPM : 17041010087

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAKET TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Kantor Pos Cabang Jemur Andayani
Kota Surabaya)**

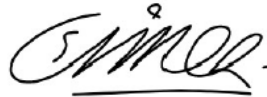
Disusun Oleh :

WIDYA PUSPA PRAMESWARI

NPM. 17041010087

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

PEMBIMBING



Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si

NIP. 196801161994032001

Mengetahui,

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**



LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAKET TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Kantor Pos Cabang Jemur Andayani

Kota Surabaya)

Disusun oleh :

WIDYA PUSPA PRAMESWARI
NPM.17041010087

Telah di uji kebenarannya oleh Tim Penguji pada 24 Juni 2021
dan dipublikasikan pada Journal DiA : Jurnal Administrasi Publik, Universitas
17 Agustus 1945 Surabaya (Terakreditasi Sinta 3)
Volume 19 Nomor 1
Pada 1 Juni 2021

Menyetujui,

Pembimbing



Dr. ERTIEN RINING N., M.Si
NIP. 196801161994032001

Tim Penguji

1. Ketua

Dr. AGUS WIDIYARTA S.Sos., M.Si
NPT. 371089501451

2. Sekretaris


Dr. SRI WIBAWANI, M.Si
NIP. 196704061994032001

3. Anggota


Dr. ERTIEN RINING N., M.Si
NIP. 196801161994032001

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR


Dr. Drs. P. GENDUT SUKARNO, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

LEMBAR REVISI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAKET TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Kantor Pos Cabang Jemur Andayani**

Kota Surabaya)

Disusun oleh :

WIDYA PUSPA PRAMESWARI

NPM. 17041010087

Telah di uji kebenarannya dan disahkan pada hari Kamis, 24 Juni 2021

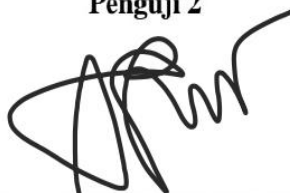
Tim Penguji

Penguji 1



Dr. AGUS WIDIYARTA S.Sos., M.Si
NPT. 371089500451

Penguji 2



Dra. SRI WIBAWANI, M.Si
NIP. 196704061994032001

Penguji 3



Dr. ERTIEN RINING N., M.Si
NIP. 196801161994032001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Widya Puspa Prameswari

NPM : 1704101087

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAKET TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Kantor Pos Cabang Jemur Andayani Kota Surabaya)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 3.
4. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku

Surabaya, 27 Juni 2021

Yang Membuat Pernyataan



Handwritten signature of Widya Puspa Prameswari.

WIDYA PUSPA PRAMESWARI

NPM. 17041010087

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puja dan puji syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Paket Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Kantor Pos Cabang Jemur Andayani Kota Surabaya)**". Skripsi ini digunakan sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan berdasarkan kurikulum yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur yang dimaksudkan sebagai sarana untuk menambah serta membandingkan ilmu pengetahuan dan wawasan baik secara teori maupun dalam prakteknya di lapangan, serta diharapkan juga dapat memberikan bekal mengenai hal-hal yang berkaitan dengan disiplin ilmu yang dapat membantu penyusunan proposal skripsi.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan dan bimbingan serta motivasi dari beberapa pihak, maka dikesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS., CHRA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si., selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur dan selaku Dosen Pembimbing

Skripsi Penulis yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing penulis.

3. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang selalu memberikan motivasi pada penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi.
4. Kepada keluarga penulis yang senantiasa memberikan dukungan serta doa kepada penulis. Terima kasih banyak.
5. Kepada sahabat SMK penulis yaitu Vira Dwi Arista dan Sinta Oktaviani yang menjadi tempat penulis berkeluh kesah tentang apapun dan selalu memberikan motivasi dan dukungan dari awal sampai akhir dalam mengerjakan proposal skripsi ini. Terima kasih banyak.
6. Kepada sahabat-sahabat penulis yaitu : Regita Safiira Adina, Silvia Wahyu Pradana, Irna Tri Anjani, dan Evira Karunita Meidyanti yang tidak pernah berhenti memberikan penulis semangat dan dukungan serta membantu banyak dalam mengerjakan proposal skripsi ini.
7. Kepada teman-teman Program Studi Administrasi Publik angkatan 2017 yang telah memberikan dukungan dan masukan untuk penulis.
8. Kepada seluruh keluarga besar UKM Koperasi Mahasiswa “Giri Widya Karta” Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang sangat penulis cintai.
9. Serta pihak-pihak lain yang membantu dalam penulisan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan proposal skripsi ini masih banyak kekurangan. Maka kritik dan saran sangat diperlukan guna memperbaiki dan

menyempurnakan penyusunan proposal skripsi ini. Semoga ini dapat bermanfaat bagi semua pihak umumnya penulis pada khususnya.

Surabaya, 27 Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR REVISI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRAK.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.1 Manfaat Praktis.....	10

BAB II LANDASAN TEORI.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Teori dan Konsep.....	16
2.2.1 Pelayanan Publik.....	16
2.2.2 Unsur Unsur Pelayanan Publik.....	17
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.5 Kepuasan Publik.....	20
2.2.6 Unsur Unsur Kepuasan Publik.....	21
2.3 Kerangka Berpikir.....	22
2.4 Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Desain Penelitian.....	24
3.2 Lokasi Penelitian.....	24
3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
3.3.1 Variabel Bebas (Variabel X).....	25
3.3.2 Variabel Terikat (Variabel Y).....	28
3.4 Populasi dan Sampel.....	31

3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6 Pra-analisis.....	34
3.6.1 Uji Validitas.....	34
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	38
3.6.3 Uji Normalitas.....	40
3.6.4 Uji Linieritas.....	41
3.7 Teknik Analisis Data.....	43
3.7.1 Uji Korelasi.....	43
3.7.2 Uji Regresi Sederhana.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Umum Kantor Pos Cabang Jemur Andayani Kota Surabaya.....	47
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	47
4.1.2 Sejarah Berdirinya Kantor Pos Cabang Jemur Andayani Kota Surabaya.....	48
4.1.3 Visi, Misi, Tujuan, <i>Key Words</i> dan Tata Nilai.....	49
4.1.4 Jam Buka Loker.....	51
4.1.5 Struktur Organisasi.....	51
4.1.6 Sarana dan Prasarana Kantor Pos Jemur Andayani Surabaya.....	54

4.1.7 Jasa Pengiriman Kurir di Wilayah Domestik.....	54
4.2 Karakteristik Responden.....	62
4.2.1 Usia.....	63
4.2.2 Jenis Kelamin.....	64
4.2.3 Pekerjaan.....	64
4.3 Penyajian Data.....	65
4.3.1 Penyajian Data Kualitas Pelayanan Paket (Variabel X).....	66
4.3.2 Penyajian Data Kepuasan Pelanggan (Variabel Y).....	80
4.4 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	95
4.4.1 Analisis Data.....	95
4.4.2 Pengujian Hipotesa.....	99
4.5 Pembahasan.....	100
BAB V PENUTUP.....	102
5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Saran.....	103
5.2.1 Saran untuk Instansi.....	103
5.2.2 Saran untuk Masyarakat.....	103
5.2.3 Saran untuk Stakeholder.....	103

DAFTAR PUSTAKA.....104

LAMPIRAN.....104

DAFTAR TABEL

TABEL 3.1 Indikator Variabel X.....	26
TABEL 3.2 Instrumen Pengukuran Variabel X.....	27
TABEL 3.3 Indikator Variabel Y.....	29
TABEL 3.4 Instrumen Pengukuran Variabel Y.....	30
TABEL 3.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan Paket.....	36
TABEL 3.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan.....	37
TABEL 3.7 Tingkat Reliabilitas <i>Cronbach'a Alpha</i>	39
TABEL 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	39
TABEL 3.9 Hasil Uji Normalitas Kuesioner.....	41
TABEL 3.10 Hasil Uji Linieritas Kuesioner.....	42
TABEL 3.11 Pedoman Kekuatan Hubungan.....	44
TABEL 4.1 Nilai Utama Kantor Pos Jemur Andayani.....	50
TABEL 4.2 Struktur Pegawai & Pendidikan Terakhir Pegawai di Kantor Pos Jemur Andayani.....	52
TABEL 4.3 Usia Responden.....	63
TABEL 4.4 Jenis Kelamin.....	64

TABEL 4.5 Responden berdasarkan Pekerjaan.....	64
TABEL 4.6 Skor Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan Paket (Variabel X).....	66
TABEL 4.7 Distribusi Kategori untuk Variabel Kualitas Pelayanan Paket	69
TABEL 4.8 Jawaban Responden Indikator <i>Tangible</i> (Bukti Langsung).....	70
TABEL 4.9 Distribusi Kategori Indikator <i>Tangible</i> (Bukti Langsung).....	71
TABEL 4.10 Jawaban Responden Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	72
TABEL 4.11 Distribusi Kategori Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	73
TABEL 4.12 Jawaban Responden Indikator <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	74
TABEL 4.13 Distribusi Kategori Indikator <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	75
TABEL 4.14 Jawaban Responden Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan).....	76
TABEL 4.15 Distribusi Kategori Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan).....	77
TABEL 4.16 Jawaban Responden Indikator <i>Emphaty</i> (Empati).....	78
TABEL 4.17 Distribusi Kategori Indikator <i>Emphaty</i> (Empati).....	79
TABEL 4.18 Skor Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Pelanggan (Variabel Y).....	80

TABEL 4.19 Distribusi Kategori untuk Variabel Kepuasan Pelanggan	83
TABEL 4.20 Jawaban Responden Indikator <i>Tangible</i> (Bukti Langsung)....	84
TABEL 4.21 Distribusi Kategori Indikator <i>Tangible</i> (Bukti Langsung).....	86
TABEL 4.22 Jawaban Responden Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	87
TABEL 4.23 Distribusi Kategori Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	88
TABEL 4.24 Jawaban Responden Indikator <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	89
TABEL 4.25 Distribusi Kategori Indikator <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	90
TABEL 4.26 Jawaban Responden Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan).....	91
TABEL 4.27 Distribusi Kategori Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan).....	92
TABEL 4.28 Jawaban Responden Indikator <i>Emphaty</i> (Empati).....	93
TABEL 4.29 Distribusi Kategori Indikator <i>Emphaty</i> (Empati).....	94
TABEL 4.30 Hasil Pengujian Analisis Korelasi Spearman.....	96
TABEL 4.31 Hasil Uji Regresi Sederhana (Tabel Anova).....	97
TABEL 4.32 Hasil Uji Regresi Sederhana (Tabel Koefisien).....	98
TABEL 4.33 Hasil Uji t Hitung.....	100

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 TOP BRAND INDEX 2020 JASA KURIR.....	6
---	---

GAMBAR 1.2 JMLH PENGIRIMAN PAKET DOMESTIK KANTOR POS JEMUR ANDAYANI THN 2018-2020.....	8
GAMBAR 2.1 KERANGKA BERPIKIR.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER UNTUK UJI PRA ANISIS.....	108
LAMPIRAN 2 KUESIONER UNTUK UJI KORELASI DAN REGRESI.....	113
LAMPIRAN 3 DATA RESPONDEN UNTUK VARIABEL KUALITAS PELAYANAN.....	116
LAMPIRAN 4 DATA RESPONDEN UNTUK VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN.....	120
LAMPIRAN 5 TABEL R UNTUK $DF = 1 - 28$	124
LAMPIRAN 6 LEMBAR PERSETUJUN KIRIM PUBLIKSI ILMIAH.....	125

ABSTRAK

WIDYA PUSPA PRAMESWARI, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAKET TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN KANTOR POS CABANG JEMUR ANDAYANI KOTA SURABAYA)

Kantor Pos merupakan salah satu BUMN yang memberikan pelayanan umum di bidang jasa pos. Hal tersebut menjadikan banyak masyarakat bergantung pada PT Pos Indonesia dalam mengirimkan surat maupun paket mereka. Seiring berlalunya waktu, PT Pos Indonesia mulai menghadapi pesaing pesaing di berbagai bidang yang menjadikan peredupan eksistensi PT Pos Indonesia. Salah satu kantor pos tersebut adalah Kantor Pos Jemur Andayani. Oleh karena itu, yang dapat dilakukan oleh kantor pos saat ini adalah meningkatkan kualitas pelayanan terutama pelayanan paket yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. hal inilah yang melatarbelakangi penulis untuk mencari tahu mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Pos Jemur Andayani Surabaya.

Metode yang digunakan adalah eksplanasi Kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan maupun masyarakat yang pernah melakukan pengiriman paket melalui jasa kirim di Kantor Pos Jemur Andayani dan sampel penelitian adalah berjumlah 100 orang. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket yang berisi 30 butir pertanyaan.

Untuk pengujian korelasi Spearman Rho ada 3 hasil yang diperoleh. Pertama, nilai signifikansi yang didapatkan adalah sebesar 0,000 yang memiliki arti bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan. Hasil kedua yaitu diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,893 yang artinya bahwa tingkat kekuatan hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan adalah sangat kuat. Dan hasil ketiga yaitu angka koefisien korelasi yang didapatkan bernilai positif yang artinya bahwa jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Sedangkan untuk pengujian regresi sederhana adalah didapatkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000 yang artinya terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (x) terhadap kepuasan pelanggan (y).

Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut, didapatkan hasil untuk pengujian hipotesis sebagai berikut. Yaitu diperoleh t hitung sebesar 25,249 sedangkan untuk t tabel diperoleh nilai sebesar 1,660. Dengan demikian dapat diartikan bahwa t hitung lebih besar ($>$) dari t tabel, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Pengaruh