



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PENGIRIMAN SURAT TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. POS INDONESIA
(PERSERO) PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S. E)
Dalam Bidang Ilmu Ekonomi Syariah*

Oleh

**NELLY SURIANI
NIM. 13 230 0074**

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2019



Lampiran Skripsi
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PENGIRIMAN SURAT TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. POS INDONESIA
(PERSERO) PADANGSIDIMPUAN


SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat- Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah
Konsentrasi Manajemen dan Bisnis Islam*

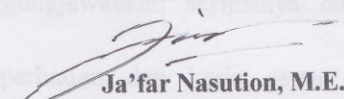
Oleh:

NELLY SURIANI
NIM. 13 230 0074

Pembimbing I


Nofinawati, M.A.
NIP. 19821116 201101 2 003

Pembimbing II


Ja'far Nasution, M.E.I

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN

2018



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang Padangsidimpuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Nelly Suriani**
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, 13 Februari 2019
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n **Nelly Suriani** yang berjudul "**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN SURAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) PADANGSIDIMPUAN**", Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Nofinawati, MA
NIP.19821116 201101 2 003

PEMBIMBING II

Ja'far Nasution, M.E.I

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

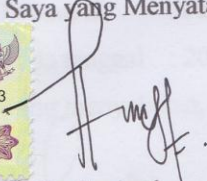
Nama : Nelly Suriani
NIM : 13 230 0074
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PENGIRIMAAN SURAT TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. POS INDONESIA
(PERSERO) PADANGSIDIMPUAN**

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan kutipan-kutipan bahan buku bacaan, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Seiring dengan hal tersebut, bila dikemudian hari terbukti atau sepenuhnya atau dituliskan pada pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang kode etik mahasiswa yaitu INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) Padangsidimpuan dapat menarik gelar kesarjanaan dan ijazah yang telah saya terima sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 20 Oktober 2017
Saya yang Menyatakan,




Nelly Suriani
Nim. 13 230 0074

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan. Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nelly Suriani
NIM : 13 230 0074
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan. Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Surat Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan.** Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

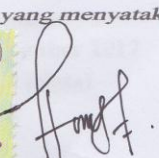
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidimpuan

Pada tanggal : 20 Oktober 2017

yang menyatakan,




**NELLY SURIANI
NIM. 13 230 0074**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan.H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Fax. (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : Nelly Suriani
NIM : 13 230 0074
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Surat Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan**

Ketua

Rosnani Siregar, M.Ag
NIP. 19740626 200312 2 001

Sekretaris

Muhammad Isa, S.T., M.M
NIP. 19800605 201101 1 003

Anggota

1. Rosnani Siregar, M.Ag
NIP. 19740626 200312 2 001

2. Muhammad Isa, S.T., M.M
NIP. 19800605 201101 1 003

3. Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si
NIP. 19790525200604 1 004

4. Nofinawati, MA
NIP. 19821116 201101 2 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/ Tanggal : Kamis, 28 Desember 2017
Pukul : 14.00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : (B)
Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) : 3,03
Predikat : AMAT BAIK



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN PENGIRIMAN SURAT
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT. POS INDONESIA (PERSERO)
PADANGSIDIMPUAN**

NAMA : NELLY SURIANI

NIM : 13 230 0074

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ekonomi Syariah

Padangsidimpuan, 15 Februari 2019
Dekan,



Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN SURAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) PADANGSIDIMPUAN”**. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang ilmu Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan. Shalawat dan Salam peneliti sampaikan kepada Rasulullah Muhammad SAW, teladan terbaik bagi manusia disepanjang zaman.

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan dan kekurangan yang ada. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya usaha, bantuan, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, sudah sepatutnya peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Drs. H. Irwan Saleh Dalimunthe, M.A Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak H. Aswadi Lubis, SE., M.Si Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Drs. Samsuddin Pulungan, M.Ag Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Muhammad Isa, ST., MM Ketua Jurusan Ekonomi Syariah, Ibu Delima Sari Lubis, M.A Sekretaris Jurusan, serta Bapak/Ibu dosen dan pegawai administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.
4. Ibu Nofinawati, MA Pembimbing I dan Bapak Ja'far Nasution, M.E.I Pembimbing II, yang telah banyak memberikan bantuan, semangat, bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Dedi Suhaimi. selaku Kepala kantor pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidempuan dan seluruh pegawai pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidempuan yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan selalu membantu peneliti ketika membutuhkan data tentang penelitian ini.
6. Teristimewa Ayahanda Asmar Hasibuan dan Ibunda Rubama Siregar untuk dukungan materi serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan yang tiada hentinya diberikan kepada peneliti. Tidak lupa pula petuah-petuah bijak disaat peneliti lemah serta menjadi teladan bagi peneliti untuk memahami arti kesabaran dan keikhlasan, semua demi keselamatan dan keberhasilan peneliti.
7. Terima kasih juga saya ucapkan kepada semua saudara-saudara saya yang ada di rumah Supriadi, Sofyan Sori, Suphairi, Saiful Anwar, Naila Muazara Ulfa, yang telah memberikan saya dukungan berupa doa, motivasi dan semangat dalam hal penyusunan skripsi ini. Mudah-mudahan berkat dukungan tersebut Allah mempermudah segala urusan kita.
8. Terimakasih juga saya ucapkan kepada Husinsah Nasution S.Pd yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Buat teman-teman ES-2 MB dan rekan-rekan mahasiswa, terimakasih atas dukungan dan saran kepada peneliti, baik berupa masukan, kritik, waktu, dan buku-buku referensinya. Mudah-mudahan Allah mempermudah segala urusan kita.

Semoga segala amalan yang baik tersebut akan memperoleh balasan rahmat dan hidayah dari Allah SWT. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, peneliti berharap semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padangsidempuan, Februari 2019
Penulis,

NELLY SURIANI
NIM. 13 230 0074

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge

ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	fathah	A	A
— /	Kasrah	I	I
— و	dommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
و.....	fathah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ.....	fatḥah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
اِ.....	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
اُ.....	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- Ta marbutah hidup yaitu Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fatḥah, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
- Ta marbutah mati yaitu Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: اَل . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim, mau pun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

ABSTRAK

Nama : Nelly Suriani
Nim : 13 230 0074
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Surat Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padang Sidempuan.

Latar belakang masalah pada penelitian ini mengenai bisnis jasa pengiriman surat yang usahanya bergerak di bidang jasa. Dalam penelitian ini yang dibahas tentang kualitas pelayanan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan merupakan kunci kesuksesan suatu perusahaan dan kemajuan untuk bertahan hidup di dalam persaingan globalisasi. Akan tetapi masih banyak pelanggan yang mengajukan komplain terhadap *customer service* yang ada di PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidempuan, karena kurangnya kepuasan yang didapatkan pelanggan ketika terjadi pengiriman salah salur, keterlambatan pengiriman. Akan tetapi *customer service* yang berada pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padang sidempuan selalu melayani pelanggan dengan baik.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan ialah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan., sedangkan kepuasan pelanggan ialah tanggapan pemenuhan konsumen yaitu suatu pertimbangan bahwa fitur barang atau jasa memberikan suatu tingkat pemenuhan terkait konsumsi yang menyenangkan, jadi konsumen akan merasakan kepuasan apabila barang atau jasa yang dikonsumsi tersebut dapat memenuhi kesenangan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana dan didukung oleh uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, serta uji linearitas, dengan jenis penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket) dengan sampel 91 pelanggan dari 955 populasi (data per Januari-Desember 2016). Pengolahan data dilakukan dengan SPSS versi 22.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan secara *parsial* kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, sehingga ($11,175 > 1,987$). Nilai R^2 sebesar 0,584 hal ini menunjukkan bahwa variasi variabel *independent* kualitas pelayanan dapat menjelaskan variabel *dependent* kepuasan pelanggan sebesar 58,4%. Sedangkan sisanya 41,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Judul/Sampul	
Halaman Pengesahan Pembimbing	
Surat Pernyataan Pembimbing	
Halaman Pernyataan menyusun Skripsi Sendiri	
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi	
Halaman Pengesahaan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	v
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Defenisi Operasional Variabel	6
E. Rumusan Masalah	8
F. Tujuan Penelitian	8
G. Kegunaan penelitian	8
H. Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Kerangka Teori	11
a. Kualitas Pelayanan	11
1. Pengertian Kualitas.....	11
2. Pengertian Pelayanan	12
3. Kualitas Pelayanan	12
4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
5. Jenis-jenis Kualitas Pelayanan	14
6. Dasar-dasar Kualitas Pelayanan	16
7. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik	17
8. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam	18
b. Kepuasan Pelanggan	20
1. Pengertian Kepuasan	20
2. Pengertian Kepuasan	23
3. Kepuasan Pelanggan	23
4. Macam-macam Kepuasan Pelanggan	27
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Pikir	34

D. Hipotesis	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
B. Jenis Penelitian	36
C. Populasi dan Sampel	37
D. Instrumen Pengumpulan Data	38
E. Uji Validitas dan Reabilitas	40
a. Uji Validitas	40
b. Uji Reliabilitas	41
F. Analisa Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Dan Sejarah Singkat Perusahaan	45
B. Daerah Pemasaran	47
C. Struktur Organisasi Pos Indonesia Padangsidimpuan	48
D. Profil Responden	56
1. Jenis Kelamin Responden	56
2. Usia Responden	56
3. Pekerjaan	57
E. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	57
1. Uji Validitas	57
2. Uji Reliabilitas	59
F. Teknik Analisis Data	55
1. Uji Normalitas	60
2. Uji Linearitas	61
3. Koefisien Determinasi (R^2)	62
4. Analisis Regresi Linear Sederhana	63
5. Uji Hipotesis (Uji t)	65
G. Pembahasan Hasil Penelitian	61
BAB V PENUTUP	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan tuntutan akan kebutuhan dan harapan kepada kemampuan sumber daya manusia (SDM) dalam melaksanakan tugas secara profesional, yang menjadi masalah adalah rendahnya tingkat kualitas pelayanan bagi para penyelenggara jasa pelayanan yang telah menjadi keluhan sebagian besar masyarakat pelanggannya. Perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan bukan sesuatu yang datang begitu saja, yang dapat dilakukan secara otomatis, walaupun dalam hal ini staf pelayanan tersebut telah mempunyai masa kerja yang cukup lama serta pekerjaan dibidang pelayanan bukan sesuatu yang asing baginya.¹

Menurut peneliti PT. Pos Indonesia agar tetap bertahan ditengah persaingan bisnis jasa pengiriman barang atau surat yaitu dengan terus meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, karena setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik. Pelayanan yang diberikan perusahaan-perusahaan lainnya tidak jauh berbeda dengan pelayanan pada PT. Pos Indonesia, akan tetapi pelayanan pada PT. Pos Indonesia tersebut masih terbatas seperti pengiriman, transaksi dan sebagainya. Jadi PT. Pos Indonesia bersaing dengan Bank, pegadaian. Demikian halnya dalam pengiriman seperti Perusahaan Titip Kilat (Tiki).

¹Bahrul Kirom, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan* (Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2015), hlm. 5.

Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Pelayanan yang menyenangkan akan membuat pelanggan merasa lebih puas dalam menerima jasa yang diberikan oleh perusahaan. Pelanggan merupakan raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya.²Jadi pelanggan yang puas akan menceritakan kepuasannya kepada 3 orang lain, sementara pelanggan yang tidak puas akan menceritakan ketidakpuasannya kepada 10 orang lain. Artinya ketidakpuasan pelanggan merupakan bom waktu yang kalau tidak segera dihentikan, akan meledak dan mengakibatkan perusahaan atau organisasi jatuh. Oleh karena itu, tugas terberat dari organisasi adalah bagaimana mencocokkan barang atau jasa yang dihasilkan dengan kebutuhan dan kepuasan pelanggan.³

Dalam melayani pelanggan hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk melayani pelanggan salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan, seperti kursi antrian harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk, kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan pelanggan betah untuk berurusan dengan perusahaan. Kenyamanan pelanggan juga sangat tergantung dari petugas *customer service* (CS) yang melayaninya, petugas *customer service* (CS) harus ramah, sopan dan menarik. Di samping itu, petugas *customer service* (CS) harus cepat tanggap, pandai bicara,

²Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2000), hlm. 230.

³M. Syamsul Ma'arif dan Hendri Tanjung, *Manajemen Operasi* (Jakarta: PT. Grasindo, 2003), hlm. 134.

menyenangkan, serta pintar. Petugas *customer service* (CS) juga harus mampu memikat dan mengambil pelanggan, sehingga pelanggan semakin tertarik.

Berdasarkan pengamatan penelitian ketidakpuasan pelanggan bisa berpindah pada perusahaan lain. Dalam perusahaan terdapat banyak sebab pelanggan kabur meninggalkan perusahaan, baik untuk sementara waktu atau selamanya. Agar kejadian ini tidak terulang, maka seorang karyawan perusahaan, terlebih lagi *customer service* (CS) harus tau sebab-sebab pelanggan kabur meninggalkan perusahaan. Ada beberapa sebab pelanggan meninggalkan perusahaan yakni pelayanan yang tidak memuaskan, produk yang tidak baik, seperti keterlambatan pengiriman surat.⁴

Selama peneliti melakukan survei pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidempuan pelayanan yang paling tidak memuaskan terjadi bukan setiap hari. Dengan itu pelanggan merasa tidak puas akibat pelayanan yang kurang maksimal dan menghabiskan waktu untuk melakukan antrian pada saat melakukan transaksi. Perlu adanya kebijakan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menempatkan sumber daya manusia (SDM) berkualitas dan profesional pada lini terdepan, merupakan upaya manajemen dalam mengantisipasi tuntutan kebutuhan masyarakat akan pelayanan profesional dari produk usaha perusahaan yang bersangkutan.

Alasan diadakan penelitian pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidempuan yaitu karena selama ini, banyak orang menganggap bahwa

⁴*Ibid.*, hlm. 232.

menggunakan jasa kantor pos tidak efektif dan kurang memadai, salah satunya adalah jasa pengiriman surat yang membutuhkan waktu relatif lama dan terkadang mengalami pengiriman salah salur. Selain itu, juga mengalami keterlambatan pengiriman yang selama ini dikeluhkan oleh masyarakat dalam menggunakan jasa pengiriman paket barang ke beberapa tempat dalam negeri atau luar negeri. Selain itu munculnya pesaing baru yang bergerak dibidang sama, sehingga membuat masyarakat untuk lebih selektif dalam memilih jasa yang akan digunakan. Berikut data statistik jumlah pengunjung pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidempuan:

Tabel 1.1
Data Statistik Pengunjung PT. Pos Indonesia (Persero)
Padangsidempuan Tahun 2016

Bulan	Jumlah Pengunjung
Januari-April	360
Mei-Agustus	325
September-Desember	270

Sumber: *Customer Service (CS)* PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidempuan

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan yang datang pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidempuan mengalami penurunan dari bulan September-Desember. Hal ini dapat dilihat bahwa pada bulan Januari-April sejumlah 360 pelanggan, bulan berikutnya sejumlah 325 pelanggan dan pada bulan September-Desember sejumlah 270 pelanggan. Berikut data mengenai keluhan pelanggan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidempuan:

Tabel 1.2
Data Keluhan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero)
Padangsidmpuan Tahun 2016

Bulan	Jenis Keluhan		
	Salah Salur	Terlambat	Rusak
Januari-April	8	13	1
Mei-Agustus	10	15	3
September-Desember	14	19	4

Sumber: *Customer Servive (CS) PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan*

Dari tabel 2 dijelaskan bahwa adanya peningkatan jumlah keluhan pelanggan dari bulan ke bulan baik yang salah salur, terlambat, dan rusak. Dimana pada bulan September-Desember memiliki jumlah keluhan terbanyak dari pada bulan-bulan sebelumnya.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi diatas dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN SURAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) PADANG SIDIMPUAN”**.

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang masalah, peneliti dapat mengidentifikasi faktor-faktor penyebab ketidak puasan pelanggan yakni:

- 1) Pelayanan yang kurang maksimal.
- 2) Kualitas produk/jasa pengiriman surat yang belum memuaskan.
- 3) Kerja tim karyawan untuk melayani pelanggan kurang baik.
- 4) Sikap sopan santun yang kurang baik.

Agar usaha yang dijalankan tetap bertahan dan maju terus maka perusahaan harus mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang baik, dalam kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan itu merupakan harapan perusahaan agar tetap menggunakan jasa pelayanan yang disediakan perusahaan.

C. Batasan Masalah

Mengingat masalah yang akan diteliti cukup luas, banyak dan kadang-kadang belum tuntas maka pengkajian secara lebih teliti perlu dilakukan. Namun penulis hanya membatasi masalah pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangdimpunan.

D. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi operasional merupakan bagian yang mendefinisikan sebuah konsep/variabel agar dapat diukur, dengan cara melihat pada dimensi (indikator) dari suatu konsep/variabel. Defenisi operasional lebih menekankan kepada hal-hal yang dapat dijadikan sebagai ukuran/indikator tersebut tidak abstrak, namun mudah diukur.⁵Sedangkan variabel adalah hal-hal yang menjadi objek penelitian yang ditatap dalam suatu kegiatan penelitian yang menunjukkan variasi baik secara kualitatif maupun kuantitatif.⁶

⁵Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), hlm. 97.

⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), hlm. 9.

Tabel 1.3
Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas adalah berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan. ⁷ Sedangkan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. ⁸	<ul style="list-style-type: none"> - Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) - Keandalan (<i>Reliability</i>) - Empati (<i>Empathy</i>) - Jaminan (<i>Assurance</i>) - Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 	Skala Likert
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang telah ia terima dan harapannya. Seorang pelanggan jika ia puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu lama. ⁹	<ul style="list-style-type: none"> - Mendapatkan informasi yang akurat. - Dapat memenuhi kebutuhan pelanggan - Pelayanan yang diberikan memuaskan. - Dimensi Kepuasan Pelanggan. - Ketidakpuasan 	Skala Likert

⁷ *Ibid.*, hlm. 47.

⁸ Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm. 135.

⁹ Agus Sucipto, *Studi Kelayakan Bisnis* (Malang: UIN-Maliki Press, 2010), hlm. 59.

		Pelanggan.	
--	--	------------	--

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah. Maka disusun rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

“Apakah kualitas pelayanan pengiriman surat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan”?

F. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pengiriman surat terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidempuan”.

G. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan
 - a. Menambah referensi pada perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.
 - b. Sebagai bahan acuan dan referensi bagi peneliti yang berkeinginan untuk melakukan penelitian pada masa yang akan datang.
2. Bagi Perusahaan
 - a. Untuk pedoman dalam memecahkan masalah-masalah yang timbul pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidempuan.

- b. Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi perusahaan dalam melakukan kebijakan dan strategi pemasaran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Bagi Peneliti

- a. Menambah wawasan dan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan di bangku kuliah.
- b. Menambah pengetahuan peneliti khususnya di bidang ekonomi.
- c. Menyelesaikan tugas akhir perkuliahan pada Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan (IAIN).

H. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengarahkan peneliti agar lebih mudah memahami hubungan satu bab dengan beberapa sub bab yaitu:

Bab I membahas pendahuluan yang berisi Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Defenisi Operasional Variabel, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Sistematika Pembahasan.

Bab II peneliti memaparkan serta membahas Landasan Teori yang terdiri dari Kerangka Teori, Penelitian Terdahulu sebagai bukti bahwa judul yang di teliti sudah ada yang membahas sebelumnya, sebagai bukti bagi peneliti untuk keaslian proposal sampai skripsi, Kerangka Pikir dan Hipotesis.

Bab III peneliti membahas tentang Metodologi Penelitian yang terdiri dari Lokasi dan Waktu Penelitian, Jenis Penelitian, Populasi dan Sampel, Instrumen Pengumpulan Data, dan Analisis Data.

Bab IV peneliti menguraikan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Surat Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan.

Bab V merupakan penutup yang terdiri dari Kesimpulan dan Saran yang diberikan peneliti.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

a. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berfikir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.¹ Kualitas adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang *inheren* dalam memenuhi persyaratan. Persyaratan dalam hal ini yaitu kebutuhan atau harapan yang dinyatakan biasanya tersirat atau wajib.²

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman

¹M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 47-

² Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm. 5.

pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.³ Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Ramah tamah dimaksudkan bahwa pelayanan dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan. Kualitas pelayanan merupakan kemampuan merencanakan, menciptakan, dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi pelanggan.⁴

3. Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof kualitas jasa

³ Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Op. Cit.*, hlm. 134.

⁴ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), hlm.

adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Parasuraman mengemukakan apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.

Kualitas Pelayanan menurut Kotler dan Keller menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah seluruh dari fitur suatu produk atau jasa tergantung pada kemampuan pelanggan atau pun pengunjung memuaskan kebutuhan yang diinginkan.⁵

4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Untuk mencapai kualitas pelayanan ada beberapa dimensi yang harus dimiliki yaitu:

a) Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik (*tangible*) merupakan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.

b) Keandalan (*Reliability*)

⁵*Ibid.*, hlm. 47.

Kehandalan merupakan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat, dan memuaskan.

c) Empati (*Empathy*)

Empati adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan.

d) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah mencakup kompetensi, pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.

e) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan dan membantu pelanggan dengan segera. Dimensi ini berkaitan pada kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, keinginan karyawan untuk membantu para pelanggan.⁶

5. Jenis-Jenis Kualitas Pelayanan

Jenis-jenis pelayanan terdiri dari:⁷

a) Pos Express

Merupakan layanan premium milik PT. Pos Indonesia (Persero) untuk pengiriman cepat dan aman dengan jangkauan

⁶*Ibid.*, hlm. 60.

⁷ <http://www.posindonesia.co.id/index.php/profil-perusahaan/produk-layanan>, diakses pkl 10.15 tgl 31 Juli 2017

luas ke seluruh wilayah Indonesia. Menjadi pilihan tepat dan terpercaya untuk mengirim dokumen, surat, paket serta barang dagangan online.

b) Layanan Pos Biasa (Standar)

Merupakan layanan pengiriman paket dengan tarif paling ekonomis. Pengiriman barang melalui paket pos biasa menjangkau seluruh pelosok Indonesia.

c) Layanan Paket Pos

Layanan pengiriman barang yang dapat dilakukan semua PT. Pos Indonesia (Persero) untuk perhubungan dalam negeri maupun luar negeri dengan klasifikasinya berdasarkan cara pengangkutannya yaitu Paket Pos Darurat, Paket Pos Laut dan Paket Pos Udara.

d) Layanan Giro Pos

Layanan keuangan untuk menabung, menyimpan dan membayar berbagai transaksi baik untuk pemegang rekening perseorangan maupun badan hukum (Perusahaan) yang ada hubungannya dengan keperluan dinas.

e) Layanan Wesel Pos

Yaitu transfer uang yang diposkan sebagai solusi kiriman seluruh Indonesia dengan klasifikasi. Jangkauan luas, sehingga memberikan kemudahan untuk melakukan transfer dan pengambilan uang melalui kantor pos terdekat.

f) Admail Pos

Unit bisnis yang dihadirkan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) untuk memberikan dukungan nyata bagi *business-customer*. Kehadiran unit khusus ini, selain sebagai jawaban atas tantangan bisnis yang dihadapi, sekaligus memberikan solusi terintegrasi bagi para pelanggan korporat.

6. Dasar-dasar Kualitas Pelayanan

Agar pelayanan yang diberikan perusahaan dapat memuaskan pelanggan, maka harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Berikut ini akan dijelaskan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami yaitu:

- a) Berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih.
- b) Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyuman.
- c) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika mengenal pelanggan.
- d) Tenang, sopan, hormat, tekun mendengarkan pembicaraan.
- e) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- f) Bergairah melayani pelanggan serta menunjukkan kemampuannya.
- g) Jangan menyela dan memotong pembicaraan.
- h) Mampu meyakinkan pelanggan serta memberikan kepuasan.
- i) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.

j) Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan melayani.

7. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Dalam melayani pelanggan hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya pelanggan akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu.

Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

- a) Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
- b) Tersedia personil yang baik.
- c) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai.
- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e) Mampu berkomunikasi
- f) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan, dan
- i) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.⁸

Menurut kasmir etika pelayanan yang patut kita berikan kepada pelanggan adalah sebagai berikut:⁹

- a) Beri kesempatan pelanggan berbicara untuk mengemukakan keinginannya.

⁸Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 221-

⁹*Ibid.*, hlm. 231.

- b) Dengarkan baik-baik.
 - c) Jangan menyela pembicaraan sebelum pelanggan selesai berbicara.
 - d) Ajukan pertanyaan setelah pelanggan selesai berbicara.
 - e) Jangan marah dan mudah tersinggung.
 - f) Jangan mendebat pelanggan.
 - g) Jaga sikap sopan santun, ramah dan selalu berlaku tenang.
 - h) Jangan menangani hal-hal yang bukan pekerjaannya.
 - i) Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.
8. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam

Pelayanan yang baik menurut pandangan Islam ialah pelayanan yang sesuai dengan standar syariah. Dalam melakukan pelayanan perlu menerapkan sistem syariah atau menghadirkan nilai-nilai spiritual yakni mengingat kebesaran Allah swt supaya kita terbebas dari sifat-sifat kecurangan, kebohongan, kelicikan dan penipuan dalam melakukan transaksi. Ketika melakukan pelayanan perlu menerapkan prinsip ataupun sikap yaitu:

Bersikap Melayani dan Rendah hati (*Khidmah*) merupakan sikap utama dari seorang pemasar. Sikap yang melekat dalam melayani adalah sikap sopan, santun, dan rendah hati. Orang yang beriman diperintahkan untuk bermurah hati, sopan dan bersahabat

saat berelasi dengan mitra bisnisnya.¹⁰ Di dalam Al-Qur'an diperintahkan agar kaum muslimin bersikap lembut dan sopan santun ketika berbicara dan melayani pelanggan. Allah berfirman dalam surat Al-baqarah ayat 83.

وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ
 وَيَالِ الْوَالِدِينَ إِحْسَانًا وَذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ
 وَالْمَسْكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ
 وَآتُوا الزَّكَاةَ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِّنْكُمْ وَأَنْتُمْ
 مُّعْرِضُونَ

Artinya: Dan (ingatlah), ketika Kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu): janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat kebaikanlah kepada ibu bapa, kaum kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, Dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling.¹¹

Kata *وقولوا للناس حسنا* pada ayat ini Allah memerintahkan mereka agar berbuat baik terhadap orang-orang tertentu yaitu kedua orang tua, kaum kerabat, anak-anak yatim dan orang-orang miskin. Sebab

¹⁰ Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing* (Bandung: PT Mizan Pustaka, 2008), hlm. 70

¹¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: CV. Jumanatul 'Ali-ART, 2004), hlm 12.

mustahil seseorang bisa berbuat baik kepada semua orang. Oleh karena itu secara umum Allah memerintahkan mereka agar bergaul dengan baik dan melaksanakan amar ma'ruf nahi mungkar kepada orang-orang yang tidak termasuk dalam golongan yang disebutkan dalam ayat di atas, dengan perlakuan yang baik dan bisa mendatangkan manfaat bagi kehidupan agama dan dunia.¹²

b. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Pelanggan

Pelanggan merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh Bank/Perusahaan. Menurut Dwi Suwiknyo pelanggan merupakan yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian Bank dengan pelanggan yang menempatkan dananya dengan pelanggan yang bersangkutan.

a. Sifat-sifat Pelanggan

Agar dalam pelayanan yang diberikan benar-benar prima sehingga pelanggan merasa terpenuhi segala keinginan dan kebutuhannya, maka seorang pelanggan harus mengenal betul perilaku pelanggan secara umum. Berikut ini adalah perilaku atau sifat-sifat pelanggan yakni:

a) Pelanggan sebagai raja

¹² Ahmad Musthafa Al-Maraghiy, *Terjemah Tafsir Al-Maragi Juz 1,2 dan 3* (CV. Toha Putra: Semarang, 1989), hlm. 285.

Artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat *Customer Service* (CS) itu sendiri.

- b) Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.

Kedatangan pelanggan adalah keinginan memenuhi hasrat atau keinginannya agar terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan-keluhan.

- c) Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa pelanggan paling tidak suka dibantah dan didebat. Usahakan setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan *rileks*. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga pelanggan tidak mudah tersinggung.

- d) Pelanggan mau diperhatikan

Pelanggan yang datang ke perusahaan pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian jangan sekali-kali menyepelkan atau membiarkan pelanggan, berikan perhatian secara penuh sehingga pelanggan benar-benar merasa diperhatikan,

- e) Pelanggan merupakan sumber pendapatan perusahaan

Pendapatan utama perusahaan adalah dari transaksi yang dilakukan oleh pelanggan. Oleh karena itu, jika membiarkan pelanggan berarti menghilangkan pendapatan. Pelanggan merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.

b. Cara-Cara Membuat Pelanggan Berminat

Agar pelanggan tidak kabur dari perusahaan kita perlu dicarikan jalan keluarnya. Cara-cara mengatasi tersebut harus dilihat dari masalah-masalah yang pernah dihadapi. Cara lain dengan mempelajari pengalaman perusahaan lain terhadap berbagai kasus yang dialami, baik oleh kita sendiri maupun perusahaan lain. Berikut ini hal-hal yang harus diperhatikan agar pelanggan berminat berurusan dengan perusahaan secara keseluruhan, yaitu:

- a) Karyawan harus menarik baik dari segi penampilan, gaya bicara, maupun gerak-geriknya sehingga tidak membosankan.
- b) Cepat tanggap terhadap keinginan pelanggan dan cepat mengerjakan atau melayani pelanggan.
- c) Ruang tunggu yang tenang dan nyaman sehingga begitu pelanggan masuk dapat merasakannya.

d) Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan pelanggan.¹³

2. Pengertian Kepuasan

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan adalah membandingkan suatu tindakan untuk memaksimalkan tindakan sehingga dapat meminimalkan sebuah persyaratan.¹⁴ Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, diperlukan dukungan dari semua sumber daya organisasi, serta tanggung jawab penuh pimpinan tingkat korporat. Karyawan sebagai garis terdepan menjadi ujung tombak perusahaan yang berintegritas langsung dengan pelanggan dan berkewajiban memberikan pelayanan kepada pelanggan, maka karyawan harus dipuaskan terlebih kebutuhannya.¹⁵

3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu usaha. Hal ini sudah menjadi kepercayaan umum karena dengan memuaskan konsumen, organisasi dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas.

¹³ Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2009), hlm. 292.

¹⁴ Veitzal Rivai dan Deddy Mulyadi, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 153.

¹⁵ Ali Hasan, *Marketing* (Jakarta: PT. Buku Kita, 2008), hlm. 72.

Kepuasan pelanggan menjadi target setiap perusahaan yang menyadari akan pentingnya pelanggan sebagai kunci beroperasinya perusahaan selama mungkin. Dari kepuasan pelanggan akan muncul kesetiaan pelanggan yang diharapkan oleh semua perusahaan.

Menurut Kasmir “pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan yang baik harus dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.¹⁶

Menurut Zeithaml et al dalam buku Budi Haryono kepuasan pelanggan ialah tanggapan pemenuhan konsumen, yaitu pertimbangan bahwa fitur barang dan jasa memberikan suatu tingkat pemenuhan terkait konsumsi yang menyenangkan, jadi konsumen ataupun pelanggan akan merasakan puas apabila barang ataupun jasa yang dikonsumsi tersebut dapat memenuhi kesenangannya.¹⁷

Allah berfirman dalam surat Al-baqarah ayat 83.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا
 مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا
 عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

159. Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya¹⁸.

Dalam ayat ini Allah menjelaskan dalam konteks kepuasan pelanggan, intraksi antara pelanggan dan pembeli (hubungan baik manusia), ayat ini

¹⁶ Kasmir, *Etika Customer* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 15.

¹⁷ Budi Haryono, *How To Win Customer Through Customer Service With Heart* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2016), hlm. 89.

¹⁸ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: CV. Jumanatul 'Ali-ART, 2004), hlm 72

memberikan pedoman kepada mukmin (pelanggan) agar berlemah lembut (memuaskan kepada obyek customer/pelanggan)

Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Jika pelanggan merasakan bahwa kualitas dari produk melebihi kebutuhan, harapan, dan keinginan konsumen maka kepuasan pelanggan akan semakin tinggi.¹⁹ Pelanggan yang puas akan loyal terhadap perusahaan, pelanggan yang puas tetap setia membeli ulang dan merekomendasikan kepada pelanggan lain, ini merupakan hasil dari kinerja *customer service* yang kompeten dan terampil dalam memberikan pelayanan yang unggul terhadap pelanggan.

a. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan studi literature, terdapat lima faktor utama kepuasan pelanggan yaitu:

1) Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang ternyata mempunyai kualitas yang baik.

2) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia memegang

¹⁹ Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 48.

kontribusi sebesar 70%. Tidak mengherankan kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Pembentukan sikap dan perilaku yang seiring dengan keinginan perusahaan ciptakan bukanlah pekerjaan yang mudah. Pembenahan harus dilakukan mulai dari proses *recruitment*, pelatihan, dan budaya kerja

3) Harga

Pelanggan yang sensitif harga murah adalah sumber kepuasan yang penting, karena mereka akan mendapatkan *value of money* yang tinggi. Bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga, komponen harga relatif tidak penting bagi mereka.

4) Faktor Emosional

Untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup, seperti mobil, kosmetik dan pakaian, faktor emosional menempati tempat yang penting untuk menentukan kepuasan pelanggan. Rasa bangga, rasa percaya diri simbol sukses bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh nilai emosional yang mendasari kepuasan pelanggan.

5) Biaya dan Kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relative murah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau

pelayanan. Peran *customer service* pendorong kepuasan pelanggan tentunya tidak sama antara *customer service* yang satu dengan *customer service* yang lain, masing-masing *customer service* memiliki bobotnya masing-masing sesuai dengan industri perusahaan dan kebutuhan dari para pelanggan yang dimilikinya.

Menurut Zeithaml et al dalam buku karangan Budi Haryono kepuasan pelanggan di tentukan oleh beberapa faktor yaitu:²⁰

1) Fitur produk dan layanan

Fitur produk dan layanan yang diterima akan dievaluasi pelanggan/ peserta. Apakah produk dan layanan tersebut mampu memberikan kepuasan atau tidak bagi para pelanggan.

2) Emosi Pelanggan

Emosi pelanggan (senang/gembira atau sedih/susah) akan mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menerima layanan yang diberikan oleh *customer service* ataupun perusahaan.

3) Atribut dari Keberhasilan/kegagalan layanan

²⁰ Budi Haryono, *Op, Cit.*, hlm. 90.

Apakah layanan yang diberikan *customer service* istimewa atau mengecewakan. Layanan yang diberikan menjadi alasan yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

4) Persepsi akan kewajaran dan keadilan

Kepuasan pelanggan akan dipengaruhi oleh kewajaran dan keadilan yang diterima pelanggan ketika menerima pelayanan jika dibandingkan dengan yang diterima oleh pelanggan lain.

5) Pelanggan yang lain, anggota keluarga dan rekan

Kepuasan pelanggan juga dapat dipengaruhi oleh pelanggan yang lain, anggota keluarga, ataupun rekannya.

Menjaga agar pelanggan tetap puas bukanlah suatu pekerjaan yang mudah. Namun demikian, perusahaan melalui *customer servicenya* harus dapat mengelolanya dengan baik di tengah arus perubahan dan persaingan di pasar. Disamping itu perusahaan juga perlu mengusahakan beberapa hal yaitu, mutu layanan harus standar dan konsisten, petugas baru dan petugas lama tetap berpegang teguh pada ketentuan perusahaan serta fasilitas yang seharusnya ada harus secara konsisten diadakan.²¹

4. Macam-Macam Kepuasan Pelanggan

Kepuasan dibagi menjadi dua macam yaitu:

²¹ *Ibid.*, hlm. 54-70

- a) Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari suatu produk yang dimanfaatkan.
- b) Kepuasan psikologis merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari produk.²²

Pengukuran konsumen sangatlah penting untuk dilakukan karena memberikan informasi bermanfaat bagi perusahaan pemegang saham, investor, pemerintah dan konsumen. Ada enam konsep inti mengenai obyek pengukuran. Berikut ini adalah enam indikator kepuasan pelanggan.

- a) Kepuasan pelanggan keseluruhan (overall customer satisfaction). Pelanggan langsung ditanya seberapa puas dengan produk atau jasa kepuasan diukur berdasarkan produk atau jasa perusahaan bersangkutan dan membandingkan dengan tingkat kepuasan keseluruhan terhadap produk atau jasa pesaing.
- b) Konfirmasi harapan. Kepuasan tidak diukur langsung namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/tidak kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja actual produk pada sejumlah atribut atau dimensi penting.
- c) Minat pengiriman ulang. Minat pengiriman ulang kepuasan pelanggan diukur berdasarkan perilaku dengan jalan

²² Agus Sucipto, *Studi Kelayakan Bisnis* (Malang: Aditya Media, 2010), hlm. 60.

menanyakan pelanggan apakah akan melakukan pengiriman atau menggunakan jasa perusahaan lain.

- d) Kesiapan untuk merekomendasi. Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relative lama atau bukan hanya terjadi pembelian (seperti pembelian mobil, rumah, asuransi jiwa, tour keliling) kesiapan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarga.
- e) Dimensi kepuasan pelanggan. Mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan dan meminta pelanggan menilai produk atau jasa perusahaan bersangkutan berdasarkan dari spesifikasi, seperti kecepatan layanan, fasilitas karyawan atau keramahan staff meminta pelanggan menilai produk atau jasa pesaing berdasarkan spesifikasi dan dimensi-dimensi yang paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.
- f) Ketidakpuasan pelanggan. Ketidakpuasan pelanggan meliputi komplain, retur, biaya garansi, produk, tukar negatif dan konsumen yang beralih ke pesaing.²³

B. Penelitian Terdahulu

Sebagai pertimbangan dan acuan perbandingan untuk landasan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, maka peneliti mengambil

²³<http://www.teguhhadisantoso.com/6-indikator-kepuasan-konsumen-menurut-tjiptono>. diakses pkl 14.00 wib, tgl 25 Maret 2017.

sebuah penelitian terdahulu yang berhubungan dengan analisis pengaruh kualitas pelayanan pengiriman surat terhadap kepuasan pelanggan, yaitu:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Ratih Hardiyati, Fakultas Ekonomi (skripsi di Universitas Diponegoro Semarang tahun 2010)	“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran”.	Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa, penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh tangibles (X1), reliability (X2), Responsiveness (X3), assurance (X4) empathy (X5) terhadap kepuasan konsumen (Y) dalam menggunakan jasa villa Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. Model hubungan nilai pelanggan dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi	Perbedaannya dengan Ratih Hardiyati membahas, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. Sementara Penulis membahas tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Surat Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan.	Sama-sama meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada variabel bebas dan variabel terikat (kepuasan pelanggan).

			atau persamaan. ²⁴		
2	Ida Manullang, Fakultas Ilmu Manajemen (skripsi di Universitas Sumatera Utara Medan tahun 2008)	“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan”.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel yang dominan memiliki pengaruh signifikan adalah reliability. Nilai koefisien determinasi (R Square) diperoleh 54,5% hal ini berarti bahwa variabel mampu menjelaskan variabel terikat. Sedangkan sisanya sebesar 45,5% dijelaskan oleh variabel bebas lainnya yang tidak	Perbedaannya dengan Ida Manullang membahas, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan. Sementara penulis membahas tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Surat Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan.	Sama-sama meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada variabel bebas dan variabel terikat (kepuasan pelanggan).

²⁴ Ratih Hardiyati, *Skripsi Universitas Diponegoro Semarang*, 2010. Diakses pkl 10.15 wib tgl 06 April 2017.

			dimasukkan dalam modal penelitian ini. ²⁵		
3	Hifni Ali Fahmi, Fakultas Ekonomi (skripsi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta tahun 2009)	“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Transportasi PT. Garuda Indonesia Airways di Jakarta”.	Dari analisis regresi diperoleh persamaan $Y=7,857$ sedangkan X yang merupakan koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan sebesar 0,693 mempunyai arti jika terjadi peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0,693 dengan asumsi variabel lainnya konstan atau tetap. ²⁶	Perbedaannya dengan Hifni Ali Fahmi membahas, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Transportasi PT. Garuda Indonesia Airways di Jakarta. Sementara penulis membahas tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Surat Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan.	Sama-sama meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada variabel bebas dan variabel terikat (kepuasan pelanggan).
4	Christiana Okky Augusta Lovenia Fakultas Ekonomi KA dan Bisnis (skripsi di Universitas Diponegoro Semarang tahun 2012)	“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi kasus pada nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)”.	Angka Adjusted R Square yaitu sebesar 0,779 yang menunjukkan bahwa antara wujud fisik kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mampu menjelaskan secara bersama-	Perbedaannya dengan Christiana Okky Augusta membahas, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi kasus pada nasabah Bank Jateng Cabang	Sama-sama meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada variabel bebas dan variabel terikat (kepuasan pelanggan).

²⁵ Ida Manullang, *Skripsi Universitas Sumatera Utara Medan*, 2008. Diakses pkl 10.55 wib, tgl 06 April 2017.

²⁶ Hifni Ali Fahmi, *Skripsi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta*, 2009. Diakses pkl 11.00 wib, tgl 06 April 2017.

			sama terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang sebesar 77,90. ²⁷	Utama Semarang). Sementara penulis membahas tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Surat Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan.	
5	Siti Aminah, Fakultas Ekonomi (skripsi di Universitas Sumatera Utara Medan tahun 2013)	“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia Cabang Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal”.	Hasil pengujian koefisien determinasi (R ²) menunjukkan bahwa angka Adjusted R ² atau determinan sebesar 0,614 berarti variabel bebas (bentuk fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) mampu menjelaskan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y) sebesar 61,4% dan sisanya 38,4% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti. ²⁸	Perbedaannya dengan Siti Aminah membahas, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia Cabang Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Sementara penulis membahas tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Surat Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan.	Sama-sama meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada variabel bebas dan variabel terikat (kepuasan pelanggan).

²⁷ Christiana Okky Augusta Lovenia, *Skripsi Ekonomi KA dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang*, 2012. Diakses pkl 11.30 wib, tgl 06 April 2017.

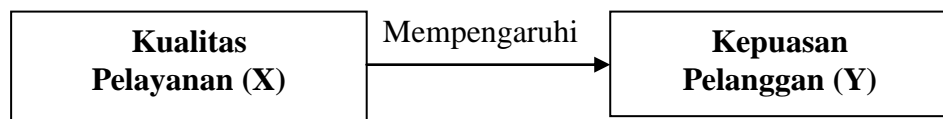
²⁸ Siti Aminah, *Skripsi Universitas Sumatera Utara Medan*<https://www.google.co.id>, 2013. Diakses pkl 11.45 wib, tgl 06 April 2017.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini yaitu mengenai Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Surat Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan harus mengetahui ataupun dapat menilai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Faktor-faktor tersebut bisa saja dari segi Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Wujud Fisik (*Tangible*).

Maka PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat bagan sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



D. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu pernyataan mengenai nilai suatu parameter populasi yang dikembangkan untuk maksud pengujian.²⁹ Hipotesis merupakan kesimpulan sementara (pernyataan) yang harus dibuktikan

²⁹ Ellen Gunawan Sitompul, *Teknik Statistik Untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 1996), hlm. 371.

kebenarannya, hasil pembuktian bisa salah bisa juga betul.³⁰ Dalam penelitian hipotesis dibedakan menjadi dua bagian yaitu hipotesis penelitian dan hipotesis statistik. Hipotesis penelitian adalah hipotesis yang disusun dalam bentuk pernyataan atau proposisi. Sedangkan hipotesis statistik adalah hipotesis yang dibuat dalam bentuk hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_1) serta biasanya diikuti simbol-simbol statistik.³¹ Berdasarkan kerangka teori dan kerangka pikiran yang dikemukakan diatas, maka dapat diambil sebuah hipotesis yaitu:

H_0 : Kualitas pelayanan pengiriman surat tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidempuan.

H_1 : Kualitas pelayanan pengiriman surat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidempuan.

³⁰ Nur Asnawi, *Manajemen Pemasaran* (Malang: UIN-Maliki Press, 2011), hlm. 114.

³¹ Maman Abdurrahman dan Sambas Ali Muhidin, *Panduan Praktis Memahami Penelitian* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2011), hlm. 65.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan yang beralamatkan di Jalan Merdeka No. 5 Wek IV Padangsidimpuan Sumatera Utara, kode pos 22700. Sedangkan waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan mulai April 2017 sampai September 2017.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang merupakan metode untuk mengkaji teori-teori tertentu dengan cara meneliti pengaruh antara variabel. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang mementingkan kedalaman data, yang penting dalam merekam data sebanyak-banyaknya dari populasi yang luas.

Pendekatan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang identik dengan pendekatan deduktif, yaitu berangkat dari persoalan umum (teori) ke hal khusus sehingga penelitian ini harus ada landasan teorinya.

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan

instrumen penelitian, analisis data berisifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹

C. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Maman Abdurrahman dan Sambas Ali Muhidin populasi adalah keseluruhan elemen, atau unit penelitian, atau unit analisis yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu yang dijadikan sebagai objek penelitian atau menjadi perhatian dalam suatu penelitian (pengalaman).²

Populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan.³ Adapun jumlah populasi dari penelitian ini adalah pelanggan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidempuan. Jumlah pelanggan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidempuan sebanyak \pm 955 orang.

b. Sampel

Sampel berarti contoh atau sebagai individu yang menjadi objek penelitian. Tujuan penelitian sampel yaitu untuk memperoleh keterangan mengenai objek penelitian dengan cara mengamati dari beberapa

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 13.

² Maman Abdurrahman dan Sambas Ali Muhidin, *Op. Cit.*, hlm. 119.

³ Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi* (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2009), hlm. 123.

populasi. Jadi besar sampel yang digunakan oleh peneliti diambil sesuai dengan pendekatan statistik menurut *Slovin*,⁴ yaitu:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e=Persentasi kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat di inginkan sekitar 10%

Maka peneliti mengambil sampel sebanyak

$$n = \frac{955}{1+955 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{9,55}{10,55}$$

$$n = 90,5$$

$$n = 91 \text{ Pelanggan}$$

D. Instrumen Pengumpulan Data

⁴ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian: Public Relation dan Komunikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 150.

Instrumen pengumpulan data merupakan alat bantu bagi penelitian dalam pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu melalui angket/kuesioner.

1. Angket/kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dengan maksud orang yang diberi pertanyaan bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan peneliti.⁵ Untuk skala pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala Interval. Pada angket penelitian yang sesungguhnya, peneliti menggunakan skala *likert* sebagai skala pengukuran sikap yang mana skala *likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang pada suatu kejadian yang berkaitan dengan indikator-indikator yang diukur.⁶ Adapun kuesioner yang digunakan sebagai instrument dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* dengan penetapan skor sebagai berikut:

Tabel 3.1
Penetapan Skor Alternatif Atas Jawaban Responden

Skor Pertanyaan	Kategori Jawaban
5	Sangat Setuju (SS)
4	Setuju (S)
3	Kurang Setuju (KS)
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)

Tabel 3.2
Indikator Kualitas Pelayanan

⁵ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 102.

⁶ Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 12.

Variabel	Indikator	Pertanyaan Positif	Pertanyaan Negatif
Kualitas Pelayanan (X)	1. Keandalan	1,2,3	
	2. Daya Tanggap	5,6	4
	3. Jaminan	8,9	7
	4. Empati	11,12	10
	5. Bukti Fisik	13,14	15

Tabel 3.3
Indikator Kepuasan Pelanggan

Variabel	Indikator	Pertanyaan Positif	Pertanyaan Negatif
Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Kepuasan pelanggan keseluruhan.	1,2	3
	2. Konfirmasi harapan.	4,5	
	3. Minat pengiriman ulang.	6,7	
	4. Kesiediaan untuk merekomendasi.	8	9
	5. Dimensi Kepuasan Pelanggan.	11,12	10
	6. Ketidakpuasan Pelanggan.	14,15	13

E. Uji Validitas dan Reabilitas

a. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas adalah

untuk melihat apakah variabel atau pertanyaan yang diajukan mewakili segala informasi yang seharusnya diukur atau validitas menyangkut kemampuan suatu pertanyaan dalam mengukur apa yang seharusnya diukur.

Adapun dasar pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut:

- 1) Jika r_{hitung} positif, serta $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen atau item pertanyaan tersebut valid. Namun jika r_{hitung} positif, serta $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen atau item pertanyaan tersebut tidak valid.
- 2) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, tetapi bertanda negatif, maka instrumen atau item pertanyaan tersebut tidak valid.⁷

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah seberapa jauh konsistensi alat ukur untuk dapat memberikan hasil yang sama dalam mengukur hal dan subjek yang sama. Reliabilitas adalah ketepatan atau tingkat presisi suatu ukuran atau alat pengukur.⁸ Untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu variabel dilakukan suatu uji statistik dengan melihat nilai *crombach alpha*. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, yaitu bila koefisien reliabilitas (r_{11}) $> 0,6$.

F. Analisa Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan:

1. Statistik Deskriptif

⁷ Syofyan Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm.162.

⁸ Moh Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 134.

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.⁹ Analisis deskriptif digunakan untuk penggambaran tentang statistik data seperti mean, max, min, dan lain sebagainya. Mean (rata-rata) merupakan alat pengukuran rata-rata yang paling populer untuk mengetahui karakteristik dari sekelompok data.¹⁰ Keuntungan dari menghitung mean (rata-rata) adalah angka tersebut dapat digunakan sebagai gambaran atau wakil dari data yang diamati. Sedangkan maksimum ialah nilai tertinggi dan minimum adalah nilai terendah.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya berdistribusi normal. Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan grafik normal P-Plot of regression standardized, maka kriteria pengujiannya ialah jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal dan

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 147.

¹⁰ Singgih Santoso, *Statistik Deskriptif: Konsep dan Aplikasi Dengan Microsoft Excel dan SPSS* (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 99.

mengikuti arah garis diagonalnya, maka nilai residual tersebut berdistribusi normal.¹¹

3. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui linearitas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test for linearity* pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila nilai signifikansi kurang dari 0,05.

- a) Jika nilai signifikansi < 0,05, maka kedua variabel mempunyai hubungan yang linear.
- b) Jika nilai signifikansi > 0,05, maka kedua variabel tidak mempunyai hubungan yang linear.

4. Analisis Regresi Sederhana

Yang dimaksud dengan persamaan regresi linear sederhana adalah model hubungan antara variabel tidak bebas (Y) dan variabel bebas (X) dengan bentuk umum persamaan garis regresi linearnya, seperti berikut:¹²

$$\tilde{Y} = a + bx + e$$

Keterangan;

\tilde{Y} = *Dependent Variable*/variabel tidak bebas/variabel dipengaruhi oleh variabel lain.

¹¹ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 181.

¹² Andi Supangat, *Statistika Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik* (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 334-335

a =Nilai y taksiran pada saat $x = 0$.

b =koefisien regresi

x =*Independent Variable*/variabel bebas/variabel yang dipengaruhi variabel lain dalam hal ini variabel b .

e =*Error*/tingkat kesalahan (kesalahan pengganggu).

5. Uji Koefisien Determinasi R^2

Koefisien determinasi R^2 pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1. Jika nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat demikian juga sebaliknya. Uji koefisien dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat.¹³ Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi (R) sebagai berikut:

0,00 - 0,199 = Sangat rendah

0,20 - 0,399 = Rendah

0,40 - 0,599 = Sedang

0,60 - 0,799 = Kuat

0,80 - 1000 = Sangat Kuat¹⁴

6. Uji Parsial t

Uji signifikansi adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau tidak antar variabel tersebut. Pengujian ini menggunakan taraf signifikansi 5% (0,05).

¹³ Mudrajad Kuncoro, *Loc. Cit.*, hlm. 240.

¹⁴ Sugiyono, *Loc. Cit.* hlm. 250.

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, maka digunakan tingkat signifikan 0,05. Setelah t_{hitung} diperoleh, maka untuk menginterpretasikan hasilnya berlaku ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan pengiriman surat secara individual berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan.
- b) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan pengiriman surat secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan

1. Sejarah Perkembangan PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, kantor pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jendral G. W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik.

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (*Post, Telegraph dan Telephone*). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel).¹ Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam

¹ <http://www.posindonesia.co.id/index.php/profil-perusahaan/sejarah-pos>, diakses pkl 15.20 wib tgl 22 Agustus 2017.

menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

PT Pos Indonesia (Persero) saat ini telah mampu menunjukkan kreativitasnya dalam pengembangan bidang pelayanan pos Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100% kota/kabupaten, hampir 100% kecamatan dan 42% kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki 3.700 Kantor Pos online, serta dilengkapi *elektronik mobile* pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah *processing* kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.²

Sejak diresmikan peranan Kantor Pos semakin berkembang, termasuk dibidang keuangan dan logistik mengalami beberapa kali pergantian pengelola, dari pemerintah Hindia Belanda ke Pemerintah Indonesia dan akhirnya dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara yaitu PT. Pos Indonesia (Persero). Sekarang mereka yang berkunjung ke

² *Ibid*

Kantor Pos tidak lagi sebatas mengirim surat-surat personal atau Kartu Lebaran, sebagian besar melakukan transaksi keuangan dari membayar kredit motor, membayar tagihan listrik, setoran pajak, sampai transfer dana instan. Begitu banyak kontribusi Kantor Pos terhadap peradaban bangsa Indonesia setelah berkiprah ratusan tahun.

2. Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidempuan

Motto : Jangkauan luas, tanpa account kami yang tercepat.

Visi : Menjadi perusahaan pos terpercaya.

Misi :

1. Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik.
2. Berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman dan menghargai kontribusi.
3. Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberikan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh.
4. Berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat.
5. Berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan.³

B. Daerah Pemasaran

PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidempuan mempunyai daerah pemasaran yang terdiri dari:

1. Batang Toru
12. Sigalangan

³*Ibid*

- | | |
|----------------------|--------------------|
| 2. Binanga | 13. Simangambat |
| 3. Gunungtua | 14. Sinunukan |
| 4. Hutapadang | 15. Sipiongot |
| 5. Muara Sipongi | 16. Sipirok |
| 6. Muara Soma | 17. Panyabungan |
| 7. Natal | 18. Sayur Matinggi |
| 8. Kayu Laut | 19. Siabu |
| 9. Pargarutan | 20. Sibuhuan |
| 10. Pasar Ujung Batu | 21. Sitinjak |
| 11. Kota Nopan | 22. Sosopan |

C. Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan

1. Struktur organisasi⁴

Struktur organisasi merupakan gambaran suatu perusahaan untuk mencapai tujuan suatu perusahaan untuk memudahkan koordinasi dan komunikasi atas semua aktivitas yang bertanggungjawab dalam tugas dan wewenang dalam perusahaan masing-masing.

Struktur organisasi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan menyesuaikan diri dengan perkembangan bisnis, sekaligus juga mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis. Adapun struktur organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan sebagai berikut:

⁴*Ibid*

2. Tugas dan tanggungjawab Karyawan⁵

a. Manajer Akuntansi

- 1) Menyusun dan melaksanakan program kerja dan anggaran dibagiannya.
- 2) Membuat uraian tugas (*Job description*) dibagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- 3) Melakukan proses pembukuan dan penyusunan laporan keuangan di Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) dengan menggunakan sistem informasi keuangan yang telah ditetapkan sesuai dengan kebijakan yang berlaku.
- 4) Menyusun laporan kilat Unit Pelaksanaan Teknis(UPT) dan laporan akuntansi dan mengirimnya ke regional dan kantor pusat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan.
- 5) Menyimpan dokumen sumber dan pembukuan akuntansi ditempat yang aman dan tertib.
- 6) Melakukan pengisian Sistem Manajemen Kinerja Individu (SMKI).

b. Manajer Keuangan Loker Benda Pos dan Materai (BPM)

- 1) Memastikan pengelolaan kas, Loker Benda Pos dan Materai (BPM), dan Benda Pihak Ketiga sesuai dengan ketentuan perusahaan.

⁵*Ibid*

- 2) Memastikan kebenaran transaksi pengeluaran biaya sesuai dengan ketentuan perusahaan.
- 3) Menjamin fungsi *Treasury* berjalan sesuai dengan kebutuhan untuk menciptakan efisiensi dan efektifitas di Kantor pos pemeriksa maupun kantor pos cabang bawahan
- 4) Mengajukan permintaan Benda Pos dan Materai (BPM) pada supervisor keuangan.⁶

c. Manajer Pelayanan

- 1) Memastikan pengelolaan pelayanan loket berjalan efektif dan efisien.
- 2) Memastikan implementasi standar layanan loket, termasuk di dalamnya keamanan loket, kenyamanan ruang layanan, dan kelancaran layanan loket telah sesuai dengan standar ketentuan perusahaan.
- 3) Memastikan tingkat kepastian terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dilakukan dengan indikasi *zero defect* pada bagian pelayanan.
- 4) Mendorong peningkatan kepuasan pelanggan *walk in* melalui *improvement* layanan.

⁶*Ibid*

d. Manajer proses Transportasi dan Aturan

- 1) Memastikan ketetapan Standar Waktu Penyerahan (SWP) masing-masing produk terpenuhi sebagaimana yang ditetapkan perusahaan.
- 2) Menjamin kepatuhan terhadap ketentuan dan prosedur proses pengelolaan kiriman pos dilaksanakan pada unit kerjanya dengan indikasi *zero irregularities*.
- 3) Menjamin kesuksesan antara di unitnya tepat waktu, tepat penerima dan memenuhi target yang ditentukan oleh perusahaan.
- 4) Mengelolah seluruh rangkaian kegiatan kerja dibaginya untuk menjaga kelancaran proses pengelolaan kiriman pos.⁷

e. Manajer Pengawasan Unit Pelayanan Luar (PUPL)

- 1) Melakukan pengawasan segala aktivitas pekerjaan yang dilakukan oleh Pelayanan Luar sesuai dengan ketentuan perusahaan.
- 2) Melakukan pengawasan terhadap saldo kas kantor pos cabang yang ditahan.
- 3) Melakukan pengawasan serta pencocokan transaksi penerimaan dan pengeluaran antara naskah N2 dan dokumen sumber.
- 4) Melakukan pengawasan dalam hal pemenuhan permintaan Benda Pos dan Materai (BPM) oleh kantor pos cabang dan loket ekstensi.

⁷*Ibid*

- 5) Melakukan penerimaan saldo kas, uang yang ditahan dan sisa persediaan Benda Pos dan Materai (BPM) di Kantor Pos Cabang (KPC).

f. Manajer SDM dan Sarana

- 1) Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan sumber daya manusia, sarana, kesekretariatan dan kegiatan umum sesuai dengan ketentuan perusahaan.
- 2) Mengkoordinir dan mengatur proses pelaksanaan pekerjaan pengelolaan sumber daya manusia, sarana, kesekretariatan dan kegiatan umum di Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) untuk mencapai ketetapan waktu dan sasaran yang ditentukan perusahaan.
- 3) Mengelola penyelesaian piutang pegawai untuk menciptakan ketertiban pelunasan piutang sesuai jadwal yang telah direncanakan.
- 4) Mengelola dan memelihara kendaraan dinas, peralatan kerja, komputer dan gedung kantor serta mengadministrasikan sesuai dengan ketentuan perusahaan.
- 5) Memastikan pelaksanaan pekerjaan di bidang SDM dan sarana bertumpu kepada aplikasi (Sistem Informasi Manajemen) SIM SDM dan SIM asset yang telah disediakan perusahaan.

- 6) Mengatur tata kelola dan administrasi surat-menyurat dan melaksanakan kegiatan kesekretariatan dan umum lainnya untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional.
- 7) Mengkoordinir pelaksanaan pekerjaan bidang teknologi dengan *IT officer* untuk memastikan kelancaran operasional di bidang teknologi di Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) yang menjadi tanggungjawab agar berjalan dengan lancar sesuai standar yang ditetapkan perusahaan.
- 8) Mempertanggungkan pengeluaran biaya SDM dan sarana dan mengadministrasikannya sesuai dengan kebutuhan dan peruntukannya dalam batas kewenangannya.
- 9) Membuat laporan terkait pengelolaan SDM dan sarana serta mengirimnya ke Kantor Regional I Medan dan Kantor Pusat sesuai mengirimnya dengan ketentuan perusahaan.⁸

g. Manajer Solusi dan Teknologi Informasi

- 1) Menyusun dan melaksanakan program kerja dan anggaran dibaginya.
- 2) Membuat uraian tugas (*Job description*) dibaginya sesuai dengan ketentuan berlaku sebagai pedoman kerja.
- 3) Melakukan proses pembukuan dan menyusun laporan keuangan di Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) dengan menggunakan sistem informasi keuangan yang telah ditetapkan perusahaan.

⁸*Ibid*

- 4) Menyusun laporan kilat Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) dan laporan akuntansi dan mengirimnya ke Regional dan Kantor Pusat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan.
- 5) Menyimpan dokumen sumber dan pembukuan akuntansi di tempat aman dan tertib.
- 6) Melaksanakan pengisian Sistem Manajemen Kinerja Individu (SMKI).
- 7) Membuat dan menyampaikan laporan dibaginya kepada atasan dan unit kerja terkait.

h. Petugas Loker

- 1) Jumlah resi yang digunakan dengan banyaknya transaksi yang dilakukan harus cocok/ sesuai.
- 2) Jumlah bukti setoran uang yang disetorkan harus sesuai dengan jumlah bukti setoran uang yang tertera di neraca loket.
- 3) Jumlah bukti setoran uang ditransaksikan di resi harus sesuai dengan yang tertera di formulir pengiriman/penarikan.
- 4) Memastikan uang yang diterima dari pelanggan merupakan uang yang asli.⁹

i. Kasir

- 1) Memenuhi kebutuhan panjar pada petugas loket.
- 2) Menerima setoran dari petugas loket termasuk uang tunai dari penjualan prangko, benda konsinyasi dan materai yang terdapat

⁹*Ibid*

cocok dengan loket atau penerimaan dari mitra ekstensi atasan pendapatan sewa gedung dan tanah.

- 3) Menyediakan tambahan panjar Kantor Pos Cabang (KPC) yang membutuhkan.
- 4) Menerima remise dari Kantor Pos Cabang (KPC).
- 5) Memeriksa keaslian uang.
- 6) Mengentri biaya Standar Akuntansi Pemerintah (SAP).
- 7) Melakukan segala pencatatan transaksi penerimaan maupun pengeluaran pada neraca kasir yang telah disetujui Kepala Kantor.
- 8) Mencetak neraca kasir dan menyerahkan neraca beserta kepada Manajer Keuangan.
- 9) Membuat laporan keuangan¹⁰

D. Profil Responden

1. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden pelanggan PT.

Pos Indonesia (Persero) Padangsidempuan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	36
Perempuan	55
Jumlah	91

¹⁰*Ibid*

2. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidempuan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Usia Responden

Usia	Jumlah
16 – 19 tahun	10
20 – 25 tahun	18
26 – 30 tahun	32
31 – 35 tahun	20
36 – 40 tahun	11
Jumlah	91

3. Pekerjaan

Adapun data mengenai pekerjaan responden pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidempuan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI	15
Pegawai Swasta	18
Wiraswasta	28
Ibu Rumah Tangga	11
Pelajar/Mahasiswa	13
Lainnya	6
Jumlah	91

E. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Data untuk instrumen angket tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan diperoleh dari 91 pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidempuan. Dari hasil yang telah dilakukan peneliti dari

keseluruhan instrumen angket kualitas pelayanan yang berjumlah 15 butir pernyataan.

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Nomor Item Pertanyaan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Interprestasi
1	,288	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $N = 91$ pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh r_{tabel} (0,202)	Valid
2	,441		Valid
3	,395		Valid
4	,410		Valid
5	,416		Valid
6	,514		Valid
7	,391		Valid
8	,395		Valid
9	,508		Valid
10	,497		Valid
11	,288		Valid
12	,193		Tidak Valid
13	,378		Valid
14	,188		Tidak Valid
15	,297		Valid

Dari hasil output diatas dapat dilihat untuk menentukan item pertanyaan 1-15 valid atau tidak valid dapat dibandingkan nilai r_{tabel} dengan r_{hitung} nya. Dimana r_{tabel} untuk $N = 91$ adalah 0,202 sedangkan untuk r_{hitung} dapat dilihat pada *Corrected Item-Total Correlation* hasil lebih besar dari 0,202 maka dinyatakan valid.

Dari hasil perhitungan yang penulis lakukan melalui program SPSS dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dengan r_{tabel} yang digunakan untuk jumlah sampel 91 sebesar 0,202 maka diketahui ada 2 item yang tidak valid, karena r_{hitung} nya $< r_{tabel}$ yaitu (0,193 dan 0,188 $< 0,202$ yaitu item 12, 14. Sedangkan item yang lainnya $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka

dari semua item pertanyaan yang memiliki nilai r_{hitung} lebih dari 0,202 dinyatakan valid yaitu item 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11,13,15.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Nomor Item Pertanyaan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Interprestasi
1	,404	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan N = 91 pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh r_{tabel} (0,202)	Valid
2	,536		Valid
3	,449		Valid
4	,453		Valid
5	,433		Valid
6	,427		Valid
7	,563		Valid
8	,522		Valid
9	,636		Valid
10	,181		Tidak Valid
11	,453		Valid
12	,420		Valid
13	,504		Valid
14	,540		Valid

Dari tabel diatas dapat dilihat kepuasan pelanggan (Y), r_{tabel} yang digunakan untuk jumlah sampel 91 adalah 0,202. Dengan memperhatikan hasil output pada *Corrected Item-Total Correlation* (merupakan r_{hitung} maka diketahui hanya ada 1 item yang tidak valid, karena $r_{hitungnya} < r_{tabel}$ yaitu (0,181 < 0,202) yaitu item 10. Sedangkan yang lainnya valid yaitu item 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14.

2. Uji Reliabilitas

Dari hasil data yang diolah melalui software SPSS hasilnya diperoleh untuk variabel kualitas pelayanan sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,780	13

Untuk menentukan reliabel atau tidak maka bisa menggunakan teknik Cronbach Alpha. Reliabilitas kurang dari 0,6 kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan diatas 0,8 adalah baik. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai *Cronbach Alpha* untuk nilai X sebesar 0,780 maka dapat disimpulkan instrument tersebut reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,6.

Tabel 4.7
Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,730	13

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai *Cronbach Alpha* untuk nilai Y sebesar 0,730 maka dapat disimpulkan instrumen tersebut reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,6.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data. Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak.

Tabel 4.8
Hasil Uji Kolmogorow-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas_Pelayanan	Kepuasan_Pelanggan
N		91	91
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	42,8571	38,7582
	Std. Deviation	7,20428	6,12344
	Most Extreme Differences		
	Absolute	,071	,087
	Positive	,071	,071
	Negative	-,069	-,087
Test Statistic		,071	,087
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}	,085 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Pada tabel *Kolmogorov-Smirnov* jika signifikansi kurang dari 0,05 maka kesimpulannya data tidak berdistribusi normal. Jika signifikansi lebih dari 0,05, maka data berdistribusi normal. Dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk data kualitas pelayanan sebesar 0,200 dan data kepuasan pelanggan sebesar 0,085 jadi kesimpulannya data kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berdistribusi normal.

2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier secara signifikan atau tidak. Dua variabel dikatakan hubungan yang linier bila signifikan kurang dari 0,05.

Tabel 4.9
Hasil Uji Linearitas
ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas_Pelayanan * Kepuasan Pelanggan	Between Groups	(Combined) Linearity	3148,067	25	125,923	5,374	,000
		Deviation from Linearity	2727,454	1	2727,454	116,399	,000
			420,613	24	17,526	,748	,783
	Within Groups		1523,076	65	23,432		
	Total		4671,143	90			

Sumber: Hasil Output SPSS 22

Dari output diatas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pengiriman surat dengan kepuasan pelanggan mempunyai hubungan yang linearitas secara signifikansi, yaitu dengan melihat nilai linearity pada kolom sig adalah sebesar 0,000 karena kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antar variabel kualitas pelayanan pengiriman surat dengan kepuasan pelanggan terdapat hubungan linear karena signifikansinya kurang dari 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana ketepatan atau kecocokan garis regresi yang terbentuk dalam mewakili kelompok data dari beberapa variabel dalam pengertian yang lebih jelas. R^2 akan menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi bisa dijelaskan oleh perubahan atau variabel pada variabel lain.

Tabel 4.10
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,764 ^a	,584	,579	4,67324	1,364

a. Predictors: (Constant), Kepuasan_Pelanggan

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Hasil output di atas menunjukkan nilai R yang merupakan simbol dari koefisien korelasi. Pada output di atas diperoleh nilai R= 0,764 maka terjadi hubungan yang kuat antara variabel independen terhadap variabel dependennya. Dari tabel diatas juga diperoleh nilai R *square* yaitu menunjukkan nilai koefisien determinasi. Angka ini akan diubah kebentuk persen, yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai *square* sebesar 0,584 atau 58,4% artinya kualitas pelayanan (X) dipengaruhi kepuasan pelanggan (Y) dengan kontribusi sebesar 58,4% sedangkan 41,6% (100% - 58,4%) sisanya dipengaruhi oleh variabel yaitu kualitas produk, harga, faktor emosional, biaya dan kemudahan di luar penelitian ini.

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan dua variabel melalui koefisien regresinya. Dengan regresi linear sederhana akan dilakukan pengujian ada atau tidaknya pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan menggunakan SPSS. Dari pengolahan data yang telah dilakukan melalui software SPSS maka menghasilkan sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,923	2,525		4,325	,000
	Kualitas_Pelayanan	,649	,058	,764	11,175	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

$$\tilde{Y} = a + bx + e$$

Keterangan:

\tilde{Y} = *Dependent Variable*/variabel tidak bebas/variabel dipengaruhi oleh variabel lain.

a = Nilai y taksiran pada saat $x = 0$

b = Koefisien regresi

x = *Independent Variable*/variabel bebas/variabel yang dipengaruhi variabel lain dalam hal ini variabel b.

e = *Error*/tingkat kesalahan (kesalahan pengganggu).

Nilai-nilai pada output kemudian dimasukkan ke dalam persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 10,929 + 0,649X$$

Arti dari angka-angka ini adalah:

- a) Nilai konstanta (a) adalah 10,929 ini dapat diartikan jika kualitas pelayanan nilainya adalah 0, maka kepuasan pelanggan nilainya sebesar 10,929.

- b) Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan bernilai positif yaitu 0,649 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan dalam satu satuan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat sebesar 0,649.

5. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji ini untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel kualitas pelayanan pengiriman surat secara parsial dalam menerangkan variabel kepuasan pelanggan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Jika nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} maka ada pengaruh dari kualitas pelayanan pengiriman surat dengan variabel kepuasan pelanggan. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tabel 4.12
Hasil Uji Signifikansi
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,923	2,525		4,325	,000
	Kualitas_Pelayanan	,649	,058	,764	11,175	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan:

- a) Dari kolom t, diperoleh t_{hitung} sebesar 11,175 sementara t_{tabel} yang didapatkan pada taraf signifikansi 5% (0,05) sehingga demikian dapat ditentukan nilai t_{tabel} 1,662. Dalam hal ini $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $11,175 > 1,662$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0

ditolak karena ada pengaruh yang positif antara variabel kualitas pelayanan pengiriman surat (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

- b) Pada kolom Sig, P_{value} sebesar 0,000 dengan taraf signifikan (α) sebesar 0,05 artinya bahwa $P_{value} < \alpha$ yaitu $0,000 < 0,05$ artinya kualitas pelayanan pengiriman surat memiliki berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

G. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang peneliti uji dari judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Surat Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan dengan jumlah responden 91 pelanggan. Hasil peneliti ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan.

Hasil uji validitas yang telah dilakukan peneliti pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan, pada variabel kualitas pelayanan (X) bahwa ada 2 item yang tidak valid, Sedangkan variabel kepuasan pelanggan (Y) ada satu variabel yg tidak valid karena memiliki $r_{hitung} < r_{tabel}$.

Hasil uji reliabilitas pada keseluruhan variabel dalam penelitian ini memiliki nilai koefisien *cronbach's alpha* $> 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Berdasarkan hasil pengujian pada instrument penelitian menunjukkan hasil bahwa variabel pertanyaan valid dan reliabel, sehingga instrumen sah

digunakan dalam pencarian data. Adapun hasil data yang di olah menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan 0,584% dengan nilai 58,4% sedangkan 41,6% sisanya di pengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini jika di lihat dari segi kuat atau tidak kuatnya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan ternyata diperoleh $r = 0,764$ yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara dua variabel tersebut sementara itu hasil uji hipotesis menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dimana hasil Uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel. Oleh karena itu, dari seluruh hasil uji yang dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hal ini dapat dibuktikan pada penelitian terdahulu yakni skripsi Christiana Okky Augusta Lovenia yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi kasus pada nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang. Analisis kuantitatif meliputi: uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F, serta analisis koefisien determinasi (R^2). Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 0,122X_1 + 0,235X_2 + 0,201X_3 + 0,211X_4 + 0,292X_5$ Dimana variabel kepuasan nasabah (Y), variabel wujud fisik (X_1), variabel kehandalan (X_2),

variabel daya tanggap (X_3), variabel jaminan (X_4) dan variabel kepedulian (X_5). Angka Adjusted R Square yaitu sebesar 0,779 yang menunjukkan bahwa antara wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mampu menjelaskan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang sebesar 77,90% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Hasil penelitian ini juga di dukung dengan teori yang disampaikan oleh Adiwarmanto Karim yang telah di bahas pada bab II ternyata mendukung hasil penelitian ini yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan artinya penelitian ini memperkuat penelitian terdahulu.

Menurut Kasmir “ pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan yang baik harus dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.¹¹

Menurut Zeithaml et al dalam buku Bidi Haryono kepuasan pelanggan ialah tanggapan pemenuhan konsumen, yaitu pertimbangan bahwa fitur barang dan jasa memberikan suatu tingkat pemenuhan terkait konsumsi yang menyenangkan, jadi konsumen ataupun pelanggan akan merasakan puas

¹¹Kasmir, *Etika Customer*, *Loc. Cit.*

apabila barang ataupun jasa yang dikonsumsi tersebut dapat memenuhi kesenangannya.¹²

H. Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa sesuai dengan langkah-langkah yang ditetapkan dalam metodologi penelitian. Hal ini dimaksudkan agar hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis. Namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna sangatlah sulit, sebab dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan. Diantara keterbatasan yang dihadapi penulis selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini yaitu :

1. Keterbatasan dalam kurangnya referensi buku.
2. Penulis tidak mampu mengontrol masyarakat dalam menjawab angket yang diberikan, apakah masyarakat memang menjawab sendiri atau hanya asal jawab saja.

¹² Budi Haryono, *Loc. Cit.*

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti diperoleh kesimpulan berdasarkan analisis data bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu:

Dari perhitungan korelasi diperoleh R sebesar 0,764 Artinya antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan memiliki hubungan yang kuat. Hubungan yang terjadi adalah hubungan yang searah atau positif. Artinya dengan menaikkan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan dengan koefisien determinasi (r^2) diperoleh sebesar 0,584 atau 58,4% dengan demikian kualitas pelayanan (X) dipengaruhi kepuasan pelanggan (Y) dengan kontribusi sebesar 58,4% sedangkan 41,6% di pengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dari pengolahan data yang dilakukan dalam persamaan regresi sebagai berikut:

$$\mathbf{Y=10,929+0,649X}$$

Artinya setiap peningkatan kualitas pelayanan dalam satu satuan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat sebesar 0,649. Berdasarkan uji hipotesis dengan melihat kolom signifikan probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap

kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini yaitu terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

B. Saran Peneliti

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak perusahaan

Peneliti sangat mengharapkan bahwa kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan, dan pihak perusahaan harus dapat meningkatkan faktor-faktor dimensi layanan yang meliputi kehandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*) dalam melakukan layanan kepada pelanggan.

2. Bagi akademisi

Hasil penelitian diharapkan dapat mendukung penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

3. Bagi peneliti yang lain

Dalam penelitian ini tentu saja masih mengalami banyak sekali kekurangan, karena adanya keterbatasan dari peneliti, sehingga peneliti berikutnya diharapkan perlu menjelaskan secara lebih lengkap dengan menambah teori yang mendukung.

Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini hendaknya dapat dijadikan sebagai bahan untuk melakukan kajian yang lebih mendalam terutama yang menyangkut judul penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sucipto, *Studi Kelayakan Bisnis*, Malang: Aditya Media, 2010.
- Ahmad Musthafa Al-Maraghiy, *Terjemah Tafsir Al-Maragi Juz 1,2 dan 3 CV*. Toha Putra: Semarang, 1989.
- Ali Hasan, *Marketing*, Jakarta: PT. Buku Kita, 2008.
- Andi Supangat, *Statistika Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik*. Jakarta: Kencana, 2008.
- Bagong Suyato, *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendidikan*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Bahrul Kirom, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan*, Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2015.
- Budi Haryono, *How To Win Customer Through Customer Service With Heart*, Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2016.
- Christiana Okky Augusta Lovenia, *Skripsi Ekonomi KA dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang*, 2012. Diakses pkl 11.30 wib, tgl 06 April 2017.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Departemen Agama RI. *AL-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: CV. Jumanatull 'Ali, 2004.
- Ellen Gunawan Sitompul, *Teknik Statistik Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 1996.
- Hifni Ali Fahmi, *Skripsi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta*, 2009. Diakses pkl 11.00 wib, tgl 06 April 2017.
- Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Ida Manullang, *Skripsi Universitas Sumatera Utara Medan*, 2008. Diakses pkl 10.55 wib, tgl 06 April 2017.
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2000.
- Kasmir, *Etika Customer*, Jakarta: Kencana, 2010.

- Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2009.
- Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009.
- Maman Abdurrahman dan Sambas Ali Muhidin, *Panduan Praktis Memahami Penelitian*, Bandung: CV. Pustaka Setia, 2011.
- M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004.
- M. Syamsul Ma'arif dan Hendri Tanjung, *Manajemen Operasi*, Jakarta: PT. Grasindo, 2003.
- Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2009.
- Nur Asnawi, *Manajemen Pemasaran*, Malang: UIN-Maliki Press, 2011.
- Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Ratih Hardiyati, *Skripsi Universitas Diponegoro Semarang*, 2010. Diakses pkl 10.15 wib tgl 06 April 2017.
- Rosady Ruslan, *Metode Penelitian: Public Relation dan Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.
- Singgih Santoso, *Statistik Deskriptif Konsep dan Aplikasi dengan Microsoft Excel dan SPSS*, Yogyakarta: Andi Offset, 2003.
- Siti Aminah, *Skripsi Universitas Sumatera Utara Medan* <https://www.google.co.id>, 2013. Diakses pkl 11.45 wib, tgl 06 April 2017.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002.
- Syofyan Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Veitzal Rivai dan Deddy Mulyadi, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDEMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan H. T. Rizal Nurdin KM. 4,5 Sibitang 22733
Telepon (0634) 22080, Fax. (0634) 24022

Nomor : B- 21 /fn.14/G.Ga/PP.009/01/2017
Lamp : -
Perihal : Permohonan Kesediaan Menjadi Pembimbing Skripsi
Padangsidempuan, 16 Januari 2017

Kepada Yth
Bapak/Ibu :
1. Nofinawati, MA
2. Ja'far Nasution, MEI
Di
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan hasil Sidang Tim Pengkajian Kelayakan Judul Skripsi, telah ditetapkan Judul Skripsi Mahasiswa tersebut dibawah ini sebagai berikut:

Nama : NELLY SURIANI
NIM : 13 230 0074
Fak. / Jurusan : FEBI / Ekonomi Syariah-2 MB
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN SURAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Kantor Pos Padangsidempuan)

Seiring dengan hal tersebut, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu menjadi Pembimbing I dan Pembimbing II penelitian penulisan skripsi mahasiswa yang dimaksud dan dilakukan penyempurnaan judul bilamana perlu.

Demikian kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu Kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Mengetahui :
Dekan

H. Patahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

Muhammad Isa, ST, MM
NIP. 19800605 201101 1 003

PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI PEMBIMBING

BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA
PEMBIMBING I

Nofinawati, MA
NIP. 19821116 201101 2 003

BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA
PEMBIMBING II

Ja'far Nasution, MEI



PT POS INDONESIA (PERSERO)

KANTOR POS PADANGSIDEMPUAN 22700
JL. Merdeka no.05 Padangsidempuan 22711
Telp : 0634-21009 Fax : 0634-20004
Email: dedisuhaimi@posindonesia.co.id

Nomor : 1338/Umm-SDM/3/0917
Lampiran : -
Perihal : *Surat Keterangan*

Padangsidempuan, 22 November 2017
Kepada :
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidempuan**

Dengan Hormat,

Menunjuk Surat Saudara No. B-1060/In.14/G/TL.00/8/2017 tanggal 31 Agustus 2017 perihal Permohonan Izin Riset di Kantor Pos Padangsidempuan 22700, kami sampaikan bahwa nama tersebut dibawah ini :

Nama : Nelly Suriani
NIM : 13 230 0074
Semester : IX (Sembilan)
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan

Telah selesai melaksanakan Penelitian di Kantor Pos Padangsidempuan 22700 mulai tanggal 12 s/d 20 September 2017.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

A.n Kepala Kantor
SDM, Teknologi dan Sarana



KANTOR POS

PT POS INDONESIA
PADANGSIDEMPUAN

Kemala Husna
Nippos: 983390873



PT POS INDONESIA (PERSERO)
KANTOR POS PADANGSIDEMPUN 22700
JL. Merdeka no.05 Padangsidempun 22711
Telp : 0634-21009 Fax : 0634-20004
Email: dedisuhaimi@posindonesia.co.id

Nomor : 1182 /Umum-SDM/3/0917
Lampiran : -
Perihal : *Izin Riset*

Padangsidempun, 12 September 2017
Kepada :
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidempun**

Sehubungan dengan surat permohonan izin riset B-1060/In.14/G/TL.00/8/2017 tanggal 31 Agustus 2017 perihal Permohonan Izin Riset di Kantor Pos Padangsidempun 22700 untuk Mahasiswa :

Nama : Nelly Suriani
NIM : 13 230 0074
Semester : IX (Sembilan)
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempun

Adapun ijin waktu Riset yang diberikan dari tanggal 12 September 2017 s/d Selesai. Demikian disampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

A.n Kepala Kantor
SDM, Teknologi dan Sarana



Kemala Husna
Nippos: 983390873

TABEL NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5 %	1 %		5 %	1 %		5 %	1 %
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,261
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,517	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Lampiran 1

SURAT VALIDASI

Menerangkan bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hamni Fadillah Nasution, M.Pd.

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN SURAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) PADANGSIDIMPUAN.**

Yang disusun oleh:

Nama : Nelly Suriani

Nim : 13 230 0074

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Syariah-2MB

Adapun masukan yang saya berikan adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

Dengan harapan, masukan dan penelitian yang saya berikan dapat digunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidempuan, September 2017

Hamni Fadlillah Nasution, M.Pd.

LEMBAR VALIDASI
ANGKET KUALITAS PELAYANAN

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian dtinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda checklist pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskan pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskan pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir:

Indikator	No Soal	V	VR	TV
1. Kehandalan	1,2,3			
2. Daya Tanggap	4,5,6			
3. Jaminan	7,8,9			
4. Empati	10,11,12			
5. Bukti Fisik	13,14,15			

Catatan:

.....
.....
.....

Padangsidempuan, September 2017

Hamni Fadlillah Nasution, M.Pd.

LEMBAR VALIDASI
KEPUASAN PELANGGAN

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian dtinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda checklist pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskan pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskan pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir:

Indikator	No Soal	V	VR	TV
1. Kepuasan pelanggan keseluruhan	1,2,3			
2. Konfirmasi harapan	4,5,			
3. Minat pengiriman ulang	6,7			
4. Kesiediaan untuk merekomendasi.	8,9			
5. Dimensi kepuasan pelanggan	10,11,12			
6. Ketidakpuasan pelanggan	13,14,15			

Catatan:

.....
.....
.....

Padangsidempuan, September 2017

Hamni Fadlillah Nasution, M.Pd.

Lampran 2

KATA PENGANTAR UNTUK ANGKET (KUESIONER)

Perihal : Permohonan pengisian angket

Lampiran : Satu berkas

Kepada Yth.

Bapak/Ibu

Di

Tempat

Bapak/Ibu/Saudara/i dalam rangka menyelesaikan karya ilmiah (skripsi) pada program studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan maka saya,

Nama : Nelly Suriani

Nim : 13 230 0074

Untuk membantu kelancaran penelitian ini, dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi daftar pertanyaan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/I berikan sangatlah berarti dalam penyelesaian Skripsi penelitian dengan judul: **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN SURAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) PADANGSIDIMPUAN**. Untuk mencapai maksud tersebut, peneliti mohon kesediaan Bapak/Ibu/I untuk mengisi kuesioner ini dengan memilih jawaban yang telah disediakan.

Atas kesediaan Saudari meluangkan waktu membantu peneliti mengisi kuesioner ini, peneliti mengucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Peneliti

Nelly Suriani
NIM. 13 230 0074

IDENTITAS RESPONDEN

Beri tanda check list (√) pada alternatif jawaban yang tersedia, setiap pernyataan hanya diperbolehkan memilih satu jawaban. Karena jawaban tersebut sesuai dengan keadaan pelanggan, maka tidak ada jawaban yang dianggap salah.

Nama :

Jenis kelamin :

Pekerjaan :

Usia :

PETUNJUK PENGISIAN

SS : Sangat Setuju TS : Tidak Setuju

S : Setuju STS : Sangat Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

Angket Kualitas Pelayanan

NO	DAFTAR PERTANYAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan memberikan pelayanan yang cepat.					
2	Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan tidak perlu menunggu lama saat mengirim surat.					
3	Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan tidak bertele-tele dalam memberikan pelayanan.					
4	Tidak menggunakan nomor antrian dalam pelayanan.					
5	Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan tidak mempersulit pelanggan dalam melakukan pengiriman.					
6	Menanggapi permintaan pelanggannya.					
7	Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan memiliki pengetahuan					

	yang sesuai bidang kerja.					
8	PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan memberikan jaminan pengiriman barang secara aman.					
9	Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan memberikan pelayanan pengiriman dengan sopan.					
10	Pelanggan kurang nyaman dengan suasana kantor.					
11	Para karyawan bersikap ramah kepada pelanggan.					
12	Kantor Pos memberikan perhatian yang baik kepada pelanggan.					
13	Ada bukti pengirim barang kepada pelanggan.					
14	Ruang tunggu yang nyaman di PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan.					
15	Karyawan kantor pos berpakaian rapi dalam melayani pelanggan.					

Angket Kepuasan Pelanggan

NO	DAFTAR PERTANYAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Pihak Kantor menanyakan kepada pelanggan atas kualitas jasa pelayanan pengiriman surat yang diberikan					
2	Saya senang pada kecepatan pelayanan pengiriman surat kantor pos.					
3	Saya kurang senang dengan kualitas yang diberikan.					
4	Saya menggunakan lebih dari 1 jenis produk.					
5	Saya menggunakan produk yang ditawarkan.					
6	Saya akan mengajak teman dan keluarga untuk menggunakan jasa pengiriman surat di PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan.					
8	Saya menggunakan pengiriman surat selain kantor pos.					
9	Saya tidak pernah mengajak orang lain untuk menggunakan produk/jasa kantor pos.					
10	Saya kurang menggunakan jasa pengiriman surat yang diberikan kantor.					
11	Saya menggunakan jasa pengiriman surat sesuai dengan kebutuhan.					
12	Pelayanan dalam pengiriman surat yang diberikan PT. Pos Indonesia (Persero)					

	Padangsidimpuan sesuai dengan harapan pelanggan					
13	Saya merasa tarif harga tiket yang diberikan mahal.					
14	Pelanggan tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan kantor.					
15	Saya kurang menggunakan pelayanan jasa pengiriman surat di PT. Pos Indonesia (Persero) Padangsidimpuan.					

Padangsidimpuan September 2017

Responden

()

Nomor Item Pertanyaan

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
3	2	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	5
4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	3	5
4	2	4	4	2	4	4	4	4	5	4	5	3	5
3	3	5	5	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4
4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4
4	2	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	3	4	4	3	2	5	4	5	4
2	3	5	5	3	4	3	4	3	3	2	4	5	4
2	3	3	3	3	4	3	3	4	5	2	4	5	4
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	2	5	5	2	4	5	5	4	5	4	4	4	4
4	1	3	3	1	4	3	3	4	5	4	4	4	4
4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4
4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	4	5	4	5
3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	5	4	5
2	3	4	4	3	4	4	4	4	5	2	5	5	5
2	5	4	4	5	4	4	4	4	3	2	5	5	5
4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	3	5
5	2	5	5	2	4	5	5	4	4	5	5	4	5
3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	5	5	5
4	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	4	5
4	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
5	5	2	2	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5
4	4	2	2	4	3	2	2	3	5	4	5	4	5
2	4	3	3	4	4	3	3	4	1	2	5	4	5
4	4	3	3	4	4	3	3	4	1	4	4	5	4
3	2	4	4	2	4	4	4	4	5	3	4	3	4
3	3	2	2	3	4	2	2	4	3	3	5	3	5
3	3	2	2	3	4	2	2	4	1	3	5	1	5
3	3	2	2	3	4	2	2	4	1	3	5	3	5
3	2	4	4	2	4	4	4	4	5	3	5	3	5
3	3	2	2	3	3	2	2	3	5	3	5	3	5

3	3	4	4	3	4	4	4	4	1	3	5	1	5
2	1	3	3	1	4	3	3	4	1	2	5	4	5
4	2	2	2	2	4	2	2	4	1	4	5	1	5
2	2	2	2	2	4	2	2	4	3	2	4	1	4
2	4	2	2	4	4	2	2	4	3	2	4	1	4
3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4
4	1	4	4	1	2	4	4	2	1	4	4	1	4
3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	1	4
3	5	3	3	5	4	3	3	4	3	3	4	2	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4
3	4	2	2	4	4	2	2	4	3	3	4	2	4
4	4	2	2	4	5	2	2	5	3	4	4	5	4
1	3	2	2	3	5	2	2	5	1	1	3	5	3
1	3	2	2	3	5	2	2	5	2	1	3	4	3
2	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	5	4	5
3	4	2	2	4	5	2	2	5	2	3	5	5	5
2	3	1	1	3	5	1	1	5	2	2	5	4	5
2	3	5	5	1	5	5	5	5	3	2	5	4	5
3	3	1	1	3	4	1	1	4	2	3	5	3	5
3	4	2	2	4	4	2	2	4	2	3	5	4	5
2	3	2	2	3	5	2	2	5	1	2	5	5	5
3	2	2	2	2	4	2	2	4	1	3	5	5	5
3	3	2	2	3	4	2	2	4	3	3	5	4	5
3	4	1	1	4	3	1	1	3	4	3	5	3	5
3	3	2	2	3	4	2	2	4	1	3	5	5	5
3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	5	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	5	5
3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	5	3
2	1	2	2	1	1	2	2	1	3	2	3	4	3
2	1	5	5	1	1	5	5	1	4	2	3	4	3
2	1	3	3	1	1	3	3	1	5	2	3	4	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5	4	5
2	1	2	2	1	1	2	2	1	3	2	5	4	5
3	4	2	2	4	4	2	2	4	1	3	5	3	5
3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	5	4

3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4
2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	5	4
3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	5	4	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	5
3	2	2	2	3	3	2	2	3	1	3	5	4	5
3	1	4	4	1	1	4	4	1	1	3	4	5	4
4	2	3	3	4	4	3	3	4	1	4	4	5	4
4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	4	5	5	5
4	5	2	2	5	5	2	2	5	4	4	5	4	5
3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	3	5	5	5
4	3	2	4	5	5	2	2	5	1	4	5	5	5
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	3	5
5	2	4	4	2	2	4	4	2	2	5	5	3	5
2	5	3	3	5	2	3	3	2	3	2	5	4	5
2	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	4	4	4

Item Pertanyaan

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
4	2	3	4	4	4	3	2	2	4	4	3	2
2	2	4	4	3	4	4	2	2	5	4	2	2
3	2	4	4	5	4	4	2	2	5	4	2	2
2	3	2	5	2	4	3	4	4	4	5	2	2
3	2	3	4	3	4	4	2	2	4	4	3	3
3	3	2	4	4	4	3	1	2	4	4	3	2
3	2	3	4	3	4	4	2	2	4	4	3	3
4	4	2	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
3	2	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3
3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3
2	3	3	5	5	4	2	2	2	4	5	2	4
4	3	3	3	4	4	2	2	2	4	3	4	2
2	5	3	4	3	4	4	2	2	4	4	3	3
3	2	3	5	5	4	4	2	2	4	5	3	3
4	1	2	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3
3	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	3	3
2	2	4	4	3	4	4	4	2	5	4	2	2
3	2	3	4	4	4	3	2	2	5	4	3	3
5	3	3	4	5	4	2	2	2	5	4	2	2
2	5	3	4	4	4	2	2	2	5	4	2	2
3	2	3	4	4	4	4	5	3	5	4	3	3
4	2	4	5	4	4	5	3	3	5	5	4	4
3	2	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3
3	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3	3
3	5	3	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3
2	5	2	5	5	5	5	2	2	5	5	2	2
2	5	2	2	4	5	5	2	2	5	2	2	2
3	4	3	2	4	3	4	4	3	5	2	3	3
2	4	2	3	4	4	2	2	2	5	3	2	2
3	4	2	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3
3	2	3	4	4	4	3	2	2	4	4	3	3
3	3	2	2	4	4	3	1	2	5	2	3	2
3	3	3	2	4	4	3	3	3	5	2	3	3
3	3	3	2	4	4	3	3	3	5	2	3	3
3	2	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3
3	3	3	2	4	3	3	3	3	5	2	3	3

3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3
2	1	3	3	4	4	2	2	2	5	3	2	2	2
3	2	3	2	3	4	4	2	2	5	2	3	3	2
2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2
2	4	3	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2	4
3	2	4	2	4	2	3	5	4	4	2	3	3	2
3	3	2	3	4	4	3	1	2	4	3	3	2	3
4	1	2	4	3	2	4	5	2	4	4	4	2	1
3	3	2	3	4	4	3	1	2	4	3	3	2	3
4	5	3	3	3	4	3	1	2	4	3	4	5	5
3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	2	4
2	4	2	4	2	4	3	3	4	4	4	2	3	4
3	4	3	2	4	4	3	3	2	4	2	3	3	4
3	4	3	2	3	5	4	3	2	4	2	3	3	4
3	3	2	2	1	5	1	2	2	3	2	3	2	3
2	3	2	2	5	5	1	2	2	3	2	2	2	3
3	4	4	3	4	4	2	5	4	5	3	3	3	4
3	4	3	2	4	5	3	2	3	5	2	3	3	4
4	3	2	1	4	5	2	1	1	5	1	4	5	3
2	3	2	5	3	5	2	1	1	5	5	2	2	1
3	3	2	1	4	4	3	1	2	5	1	3	2	3
3	4	3	2	4	4	3	1	2	5	2	3	2	4
3	3	4	2	2	5	2	2	2	5	2	3	2	3
3	2	2	2	4	4	3	2	2	5	2	3	3	2
3	3	2	2	3	4	3	1	2	5	2	3	4	3
3	4	2	1	4	3	3	2	2	5	1	3	2	4
3	3	2	2	5	4	3	1	2	5	2	3	2	3
3	3	2	4	4	3	3	1	1	5	4	3	2	3
3	4	2	4	3	4	2	2	4	3	4	3	3	4
3	4	3	4	4	4	3	2	4	5	4	3	3	4
3	4	3	4	3	4	3	3	5	5	4	3	3	4
3	3	2	4	1	3	3	1	2	5	4	3	2	3
1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1
2	1	2	5	1	1	2	3	1	4	5	2	2	1
2	1	5	3	2	1	2	1	3	5	3	2	2	1
2	2	2	2	1	2	2	1	1	5	2	2	2	2
2	1	2	2	4	1	2	1	1	5	2	2	2	1
3	4	2	2	3	4	3	2	2	5	2	3	3	4
3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3

4	3	3	2	3	3	3	5	3	4	2	4	3	3
3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3
4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	4	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3
3	2	2	2	1	3	3	1	2	5	2	3	2	3
3	1	3	4	4	1	3	2	2	4	4	3	3	3
3	2	2	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4
3	4	3	2	5	4	4	4	3	5	2	3	3	4
2	5	2	2	3	5	4	2	2	5	2	2	2	5
2	3	2	2	5	3	3	2	2	5	2	2	2	3
3	3	4	2	2	5	4	4	3	5	2	3	3	5
3	2	5	2	2	2	3	4	5	5	2	3	3	2
3	2	4	4	5	2	5	3	3	5	4	3	3	2
3	5	3	3	3	2	2	2	2	5	3	3	3	5
2	3	3	4	5	3	2	2	2	4	4	2	2	3

LAMPIRAN 6

Hasil Uji Reliability Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,780	13

Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,730	13

LAMPIRAN 7

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas_Pelayan	Kepuasan_Pelangan
N		91	91
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	42,8571	38,7582
	Std. Deviation	7,20428	6,12344
Most Extreme Differences	Absolute	,071	,087
	Positive	,071	,071
	Negative	-,069	-,087
Test Statistic		,071	,087
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}	,085 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

LAMPIRAN 8

HASIL UJI LINEARITAS

ANOVA Table

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas_Pelayanan * Kepuasan_Pelanggan	3148,067	25	125,923	5,374	,000
Linearity	2727,454	1	2727,454	116,399	,000
Deviation from Linearity	420,613	24	17,526	,748	,783
Within Groups	1523,076	65	23,432		
Total	4671,143	90			

HASIL PERSAMAAN UJI REGRESI LINIER SEDERHANA

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,923	2,525		4,325	,000
Kualitas_Pelayanan	,649	,058	,764	11,175	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

LAMPIRAN 9

HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,764 ^a	,584	,579	4,67324

LAMPIRAN 10

UJI t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,923	2,525		4,325	,000
Kualitas_Pelayanan	,649	,058	,764	11,175	,000