

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PAKET POS EKSPRESS DI KANTOR POS BESAR BANDUNG)**

Pada era globalisasi seperti ini jasa pengiriman barang sangat dibutuhkan oleh banyak individu, organisasi, maupun perusahaan yang melakukan pengiriman barang baku, setengah jadi, dan barang jadi ke berbagai tempat sehingga munculah permintaan akan adanya perusahaan penyedia jasa pengiriman atau kurir.

Oleh karena itu masyarakat menginginkan kemudahan dalam segala hal seperti berbelanja, mengirim sebuah dokumen perusahaan, dan masih banyak lagi yang menjadikan jasa pengiriman sebagai perantara mengirimkan barang yang sangat dibutuhkan. Selain itu jasa kurir berperan penting dalam penunjang kelancaran bisnis suatu perusahaan yang membutuhkan layanan pengiriman dengan cepat dan aman. Dengan banyaknya pemakai jasa pengiriman maka kualitas layanan sangat penting agar memenangkan persaingan. Berkualitasnya layanan berperan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan.

Tujuan penelitian adalah mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada paket pos ekpress di Kantor Pos Besar Bandung).

Subyek dalam penelitian ini adalah pelanggan Kantor Pos Besar Bandung dengan sampel berjumlah 65 orang.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan alat bantu kuesioner online yang di bagikan secara langsung kepada pelanggan kantor pos besar Bandung. Sedangkan dalam menganalisis data, penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dan koefisien determinan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berada pada kategori baik dan kepuasan pelanggan berada pada kategori baik. Secara parsial terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION (CASE STUDY ON EXPRESS PACKAGES AT BANDUNG GREAT POS OFFICE)***

*In this era of globalization, freight forwarding services are needed by many individuals, organizations, and companies that deliver raw, semi-finished, and finished goods to various places so that there is a demand for a shipping or courier service provider company.*

*Therefore, people want convenience in all matters such as shopping, sending a company document, and many more which make shipping services an intermediary in sending goods that are needed. In addition, courier services play an important role in supporting the smooth running of a company's business that requires fast and safe delivery services. With so many users of delivery services, the quality of service is very important in order to win the competition. Service quality plays an important role in shaping customer satisfaction.*

*The research objective was to identify, analyze, and describe the effect of service quality on customer satisfaction (a case study on express postal packages at the Bandung Post Office).*

*The subjects in this study were customers of the Bandung Post Office with a sample of 65 people.*

*Data collection in this study used descriptive and verification methods with online questionnaires which were distributed directly to customers at the Bandung Post Office. Meanwhile, in analyzing the data, this study used simple linear regression analysis and the coefficient of determination.*

*Based on the results of the study, service quality is in the good category and customer satisfaction is in the good category. Partially, there is an influence of service quality on customer satisfaction.*

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