



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

Pengaruh Fasilitas Dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di PT. Pos Indonesia Krembangan Surabaya

Yolanda kusuma Wardani

181500219

Dosen Pembimbing

Drs. I Made Bagus Dwiarta, S.E, M.M.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2022

**PENGARUH FASILITAS DAN LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI PT. POS INDONESIA
KREMBANGAN SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**YOLANDA KUSUMA WARDANI
NIM: 181500219**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas dan Layanan Terhadap
Kepuasan Konsumen di PT. Pos Indonesia
Krengangan Surabaya.

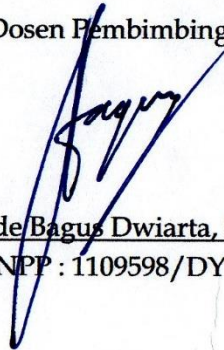
Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Yolanda Kusuma Wardani
- b. NIM : 181500219
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas
PGRI Adi Buana Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 14 April 2022

Dosen Pembimbing,



Drs. I Made Bagus Dwiarta, S.E, M.M.

NPP : 1109598/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas dan Layanan Terhadap
Kepuasan Konsumen di PT. Pos Indonesia
Kremlangan Surabaya.

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Yolanda Kusuma Wardani
b. NIM : 181500219
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas
PGRI Adi Buana Surabaya
e. Alamat email : yolanda.wardani45@gmail.com

Surabaya, April 2022

Mengetahui
Ketua Program Studi



I Made Bagus Dwiarta, S.E, M.M

NIP : 1109598/DY

Dosen Pembimbing



I Made Bagus Dwiarta, S.E, M.M

NIP : 1109598/DY

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Tony Susilo Wibowo, SE, M.Pd, M.SM
NIP : 0709494/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Penelitian Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Hari : Jumat
Tanggal : 22 April
Tahun : 2022

Penguji I



Dr. Taudlikhul Afkar, S.Pd., M.Pd., M.Ak.,
CBOA., CIRP., CPRW., CCMA., CPSP., CSSA.,
CCBP., CSEM., CSSWB., CODP., CSOPA.
NPP: 1607787/DY

Penguji II



Fauziyah, S.Si, M.Si
NPP : 1507729/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

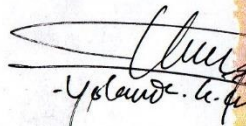
Nama : Yolanda Kusuma Wardani
Nim : 181500219
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Fasilitas dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Pos Indonesia Krembangan Surabaya" yang telah saya usulkan dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun 2022/2023 yang bersifat original. Bilamana ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 14 April 2022

Mahasiswa,



Yolanda Kusuma Wardani

NIM : 181500219



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan kemudahan-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh Fasilitas dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Pos Indonesia Krembangan Surabaya “

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan, dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, SE, M.Pd, M.SM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Drs. I Ketut Surabagiarta S.E, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan koreksiselama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Imanuel Agoeng Noegroho selaku Executive General Manager PT. Pos Indonesia Krembangan Surabaya yang telah memberikan izin penelitian.
6. Kakak Ike Verdianingrum Selaku Staf Keskretariat PT. Pos Indonesia Krembangan Surabaya yang telah memberikan izin penelitian.

7. Kepada kedua orang tua saya yang selalu memberikan motivasi, dukungan dan doa restu kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepada Grub Cilok saya yang selalu setia menemani dan memberikan dukungan untuk selama ini.
9. Kepada M.Rizky Kurniawan yang telah membantu dan menemani selama proses pengerjaan skripsi.
10. Dan semua teman seperjuangan Prodi Manajemen khususnya kelas E angkatan 2018 yang selalu menemani selama 4 tahun ini.

Dalam penelisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semogaskripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 14 April 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2 TELAAH PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Teori Perencanaan.....	16
2.2.2 Teori Perilaku Konsumen	16
2.2.3 Manajemen Pemasaran	16
2.2.3.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	16
2.2.3.2 Strategi Manajemen Pemasaran	18
2.2.3.3 Fungsi Manajemen Pemasaran	19
2.2.4 Fasilitas.....	21
2.2.4.1 Pengertian Fasilitas	21
2.2.4.2 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas	22

2.2.4.3	Jenis - Jenis Fasilitas	23
2.2.4.4	Indikator Fasilitas.....	23
2.2.5	Layanan.....	24
2.2.5.1	Pengertian Layanan	24
2.2.5.2	Unsur - Unsur Layanan.....	25
2.2.5.3	Macam - Macam Layanan.....	26
2.2.5.4	Indikator Layanan.....	27
2.2.6	Kepuasan.....	28
2.2.6.1	Pengertian Kepuasan.....	28
2.2.6.2	Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	29
2.2.6.3	Sikap dan Perilaku Konsumen.....	30
2.2.6.4	Indikator Kepuasan Konsumen	31
2.3	Kerangka Konseptual	32
2.4	Hipotesis.....	34
BAB 3 METODE PENELITIAN		35
3.1	Rancangan Penelitian	35
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.2.1	Populasi.....	37
3.2.2	Sampel	38
3.2.2.1	Teknik Pengambilan Sampel	40
3.3	Jenis dan Sumber Data	40
3.3.1	Jenis Data	40
3.3.2	Sumber Data	41
3.4	Teknik Pengumpulan Data	41
3.4.1	Metode Pengumpulan Data	41
3.4.1.1	Kuisoner	41
3.4.1.2	Dokumentasi.....	42
3.4.1.3	Skala Pengukuran	42
3.4.2	Lokasi dan Jadwal Penelitian	43
3.4.2.1	Lokasi.....	43
3.4.2.2	Jadwal Penelitian.....	43
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operational Variabel.....	43

3.5.1	Variabel Bebas	43
3.5.2	Variabel Terikat.....	44
3.5.3	Definisi Operasional Variabel	44
3.5.3.1	Fasilitas (X1).....	44
3.5.3.1.1	Indikator Fasilitas.....	44
3.5.3.2	Layanan (X2).....	45
3.5.3.2.1	Indikator Layanan.....	45
3.5.3.3	Kepuasan Konsumen (Y)	45
3.5.3.3.1	Indikator Kepuasan Konsumen	45
3.6	Teknik Analisis Data.....	46
3.6.1	Uji Validitas	46
3.6.2	Uji Reliabilitas	47
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	47
3.6.3.1	Uji Normalitas	47
3.6.3.2	Uji Multikolinieritas.....	48
3.6.3.3	Uji Autokorelasi	48
3.6.3.4	Uji Heteroskedastisitas.....	49
3.6.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
3.6.5	Uji Hipotesis	50
3.6.5.1	Uji t (Persial)	50
3.6.5.2	Uji F (Simultan)	51
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		53
4.1	Hasil Penelitian.....	54
4.1.1	Gambaran Perusahaan	53
4.1.1	Visi, Misi, Tagline dan Kredo Perusahaan	53
4.2	Gambaran Umum Responden.....	54
4.2.1	Karakteristik Responden.....	54
4.2.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.2.1.2	Berdasarkan Usia	55
4.2.1.3	Berdasarkan Pendidikan	56
4.3	Deskripsi Hasil Penelitian.....	56
4.3.1	Variabel Fasilitas (X1).....	56
4.3.2	Variabel Layanan (X2).....	57

4.3.3	Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	58
4.4	Analisis Data dan Hasil Penelitian	59
4.4.1	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	59
4.4.1.1	Uji Validitas	60
4.4.1.2	Uji Reliabilitas.....	62
4.4.2	Uji Asumsi Klasik	63
4.4.2.1	Uji Normalitas	63
4.4.2.2	Uji Multikoleniaritas.....	63
4.4.2.3	Uji Autokorelasi	64
4.4.2.4	Uji Heteroskedasitas	65
4.4.3	Uji Regresi Linier Berganda.....	66
4.4.4	Uji Hipotesis	67
4.4.4.1	Uji t.....	67
4.4.4.1	Uji f.....	68
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	69
4.5.1	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen	69
4.5.2	Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	70
4.5.3	Fasilitas dan Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen	71
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....		72
5.1	Simpulan	72
5.1	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA		74

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	54
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	55
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	56
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas (X1)	57
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Layanan (X2)	58
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	59
Tabel 4.7 Uji Validitas	61
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4.9 Uji Normalitas	63
Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas.....	64
Tabel 4.11 Uji Autokorelasi	65
Tabel 4.12 Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 4.13 Uji Regresi Linier Berganda.....	68
Tabel 4.14 Hasil Uji-t	69
Tabel 4.15 Hasil Uji-f	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	32
Gambar 3.1 Perancangan Penelitian	36
Gambar 4.1 Uji Heteroskedisitas	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuesoner	
Lampiran 2 Rekapitulasi Tabel Skor Jawaban Responden	
Lampiran 3 Output Pengolahan Data SPSS.....	
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	
Lampiran 5 Surat Balasan Izin Penelitian	
Lampiran 6 Berita Acara Bimbingan Skripsi	
Lampiran 7 Berita Acara Seminar Proposal.....	
Lampiran 8 Surat Pengantar Plagiasi.....	
Lampiran 9 Surat Pernyataan Bebas Plagiasi	