



# UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

**Pengaruh Kepercayaan, Karakteristik  
Pelayanan dan Kualitas Pelayanan terhadap  
Kepuasan Konsumen pada Kantor Pos  
Surabaya Pusat.**

Emilda Amalia  
161500179

Dosen Pembimbing  
Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2020

**“PENGARUH KEPERCAYAAN, KARAKTERISTIK  
PELAYANAN, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA KANTOR POS SURABAYA  
PUSAT”**

**SKRIPSI**

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

**EMILDA AMALIA**

**161500179**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADIBUANA SURABAYA**

**2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN

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

Tanggal : 20 Juli 2020

Dosen Pembimbing,



**Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM.**  
NIP/ NPP : 0709494

---

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Karakteristik Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Surabaya Pusat

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Emilda Amalia  
b. NIM : 161500179  
c. Program Studi : Manajemen  
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya  
e. Alamat e-mail : [emldamalia@gmail.com](mailto:emldamalia@gmail.com)



Surabaya, 05 Agustus 2020  
Dosen Pembimbing

Ma E. Agus Dwiarta, S.E., M.M.  
NPP: 1109598/DY

Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM.  
NPP: 0709494/DY



Drs. Teguh Purwanto, M.M.  
NIP: 196012221990031001

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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

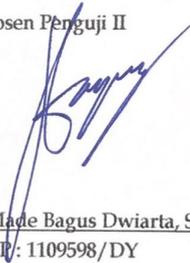
Pada Hari : Selasa  
Tanggal : 28 Juli  
Tahun : 2020

Dosen Penguji I



Sigit Prihanto Utomo, Drs., S.E., M.M  
NPP : 8706188/DY

Dosen Penguji II



I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M  
NIP : 1109598/DY

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Emilda Amalia  
NIM : 161500179  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Kepercayaan, Karakteristik Pelayanan, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kantor Pos Surabaya Pusat". Yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun 2019/2020.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, ..20 Juli 2020

Mahasiswa,  
  
milda Amalia  
NIM : 161500179



## MOTTO

“Hidup hanya bisa dimengerti dengan melihat ke belakang,  
tetapi ia terus berlanjut kedepan”

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Kepercayaan, Karakteristik Pelayanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kantor Pos Surabaya Pusat". Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas PGRI AdiBuana Surabaya. Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Marianus Subandowo, M.S. sebagai Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Drs. H. Teguh Purwanto, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta., SE., MM. selaku Kaprodi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM., sebagai Dosen Pembimbing yang senantiasa membimbing, memberi petunjuk dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama ini.
6. Ibu, Ayah dan Keluarga saya tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayangnya, semangat, dan perhatian yang sangat berarti sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
7. Temen-temen (Arinda, Fatma, Nelly, Selvi, Titta, Intan) yang telah memberikan pengalaman dan dukungan dalam penyusunan Skripsi ini.

8. Seluruh teman-teman kelas Manajemen E 2016 yang turut membantu proses penyelesaian skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan waktu yang dimiliki penulis. Saran-saran dari para pembaca akan sangat membantu kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 20 Juli 2020

Emilda Amalia