

ABSTRACT

Consult with Customer Satisfaction, Service Characteristics and Service Quality Against Customer Satisfaction at the Central Surabaya Post Office. The population here is the Central Surabaya Post Office Customers who deliver 112 consumers. To determine the sample using incidental sampling and collecting data using a questionnaire and test then multiple linear regression was used to analyze and signify test through SPSS 23. Based on the analysis conducted using multiple linear regression using t-test, f-test. From the analysis of these data, the t-test was 2,324 with a significance of $0,000 < 0,05$ and the f-test was 39,644 which can be interpreted regarding trust, service characteristics, and service quality on customer satisfaction.

Keywords: *trust, service characteristics, and service quality to customer satisfaction.*

ABSTRAK

Dilakukan guna mengetahui Pengaruh Kepercayaan, Karakteristik Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor Pos Surabaya Pusat. Populasi disini adalah Pelanggan Kantor Pos Surabaya Pusat yang berjumlah 112 konsumen. Untuk menentukan sampel menggunakan *Insidental sampling* serta pengumpulan data memakai kuesioner dan dokumentasi kemudian uji regresi linier berganda digunakan menganalisis dan uji signifikan melalui bantuan SPSS 23. Berdasarkan analisis yang dilakukan menggunakan regresi linier berganda menggunakan uji-t, uji-f. Dari analisis data tersebut yang di uji dengan uji-t yaitu 2.324 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ dan uji-f yaitu 39.644 yang dapat diartikan bahwa kepercayaan, karakteristik pelayanan, dan kualitas pelayanan pada kepuasan konsumen.

Kata kunci : kepercayaan, karakteristik pelayanan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Berita Acara Ujian Skripsi.....	iii
Surat Pernyataan Keaslian	iv
Halaman Motto	v
Kata Pengantar	vi
Abstract.....	viii
Abstrak	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Pengertian Pemasaran	13
2.2.2 Konsep Pemasaran.....	14
2.2.3 Bauran Pemasaran	14
2.2.4 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	16
2.2.5 Kepercayaan.....	17
2.2.5.1 Pengertian Kepercayaan.....	17
2.2.5.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan	19

2.2.5.3 Karakteristik Kepercayaan.....	20
2.2.5.4 Indikator Kepercayaan	21
2.2.6 Karakteristik Pelayanan	22
2.2.6.1 Pengertian Karakteristik Pelayanan	22
2.2.6.2 Faktor-faktor Karakteristik Pelayanan	24
2.2.6.3 Indikator Karakteristik Pelayanan.....	26
2.2.7 Kualitas Pelayanan.....	28
2.2.7.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	28
2.2.7.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	29
2.2.7.3 Faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan.....	31
2.2.7.4 Indikator Kualitas Pelayanan	34
2.2.8 Kepuasan Konsumen.....	36
2.2.8.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	36
2.2.8.2 Prinsip Dasar Kepuasan Konsumen	37
2.2.8.3 Konsep Kepuasan Konsumen.....	39
2.2.8.4 Pengukuran Kepuasan Konsumen	41
2.2.8.5 Indikator Kepuasan Konsumen.....	42
2.3 Kerangka Konseptual	43
2.4 Hipotesis.....	45

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	48
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	50
3.2.1 Populasi	50
3.2.2 Sampel	50
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	50
3.3 Jenis dan Sumber Data	52
3.3.1 Jenis Data.....	52
3.3.2 Sumber Data	52
3.4 Teknik Pengumpulan Data	52
3.4.1 Metode Pengumpulan Data.....	52

3.4.2	Prosedur Penelitian.....	53
3.4.3	Tempat dan Waktu Penelitian.....	54
3.4.3.1	Tempat Penelitian	54
3.4.3.2	Waktu Penelitian	54
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	54
3.5.1	Variabel Penelitian	54
3.5.2	Definisi Operasional Variabel.....	55
3.6	Teknik Analisis Data.....	58
3.6.1	Uji Validitas.....	58
3.6.2	Uji Reliabilitas	58
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	58
3.6.3.1	Uji Normalitas.....	58
3.6.3.2	Uji Multikolinieritas	59
3.6.3.3	Uji Heterokedastisitas	59
3.6.3.4	Uji Autokorelasi.....	60
3.6.4	Analisis Regresi Linier Berganda	60
3.6.5	Uji Hipotesis.....	61
3.6.5.1	Uji t	61
3.6.5.2	Uji F	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	63
4.1.1	Sejarah Perusahaan	63
4.1.2	Visi dan Misi	66
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	66
4.2.1	Distribusi Vrekuensi Variabel	66
4.3	Analisis Data Penelitian	70
4.3.1	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	70
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	73
4.3.3	Analisis Regresi Linier Berganda	77
4.3.4	Koefisien Korelasi.....	79

4.3.5 Koefisien Determinasi	80
4.4 Pengujian Hipotesis	80
4.5 Pembahasan	83
4.5.1 Karakteristik Responden	83
4.5.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen	84
4.5.3 Pengaruh Karakteristik Pelayanan Terhadap Konsumen	85
4.5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	86
4.5.5 Pengaruh Simultan Kepercayaan, Karakteristik Pelayanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kepuasan Konsumen.....	87
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	89
5.2 Saran	90
 DAFTAR PUSTAKA	 91
LAMPIRAN-LAMPIRAN	95

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Perbedaan dan Persamaan penelitian terdahulu dan Penelitian yang akan dilakukan.....	11
3.1 Skala Likert	53
4.1 Distribusi Frekuensi Variabel.....	67
4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Karakteristik Pelayanan.....	68
4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	69
4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen	70
4.5 Hasil Uji Validitas	71
4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	72
4.7 Hasil Uji Normalitas	73
4.8 Hasil Uji Multikolinieritas.....	75
4.9 Hasil Uji Autokorelasi	77
4.10 Analisis Regresi Linier Berganda	77
4.11 Interpretasi Koevosoen Korelasi dan Determinasi	79
4.12 Hasil Pengujian Hipotesis Uji-t	81
4.13 Hasil Pengujian Hipotesis Uji-F	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	44
3.1 Rancangan Penelitian	49
4.1 Hasil Heterokedatisitas Plot	76

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2. Surat Pemberian Izin Penelitian
- Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 : Berita Acara Seminar Proposal
- Lampiran 5 : Kuesioner
- Lampiran 6 : Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 7 : Hasil Output **SPSS**
- Lampiran 8 : Lembar Persetujuan