

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan membahas tentang pengaruh Fasilitas, Tarif, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Kantor POS Jemur Andayani. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Kantor POS Jemur Andayani, dengan jumlah sampel 114 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik non-probability sampling. Sampel non probability sampling yang digunakan adalah accidental sampling, hal ini dikarenakan jumlah pengguna jasa Kantor Pos Jemur Andayani tak terhingga. Teknik pengambilan sampel ini dilakukan berdasarkan kebetulan, yaitu kebetulan bertemu dengan pengguna Kantor POS Indonesia di Jemur Andayani. Data diambil menggunakan kuisioner yang kemudian diuji dengan analisis regresi linier berganda yang sebelumnya diuji menggunakan uji instrumen, uji asumsi klasik, dan uji determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas, kepercayaan, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan bertanda positif terhadap kepuasan pengguna Kantor POS Jemur Andayani. Sedangkan tarif tidak berpengaruh signifikan dan bertanda negatif, hal ini dikarenakan jika setiap peningkatan nilai Tarif, maka akan menurunkan nilai Kepuasan Pengguna.

Kata kunci: Fasilitas, Tarif, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and discuss the effect of facilities, rates, trust, and service quality on user satisfaction at Jemur Andayani POS Office. The population in this study were users of the POS Jemur Andayani office, with a sample size of 114 respondents. The sampling technique in this study is to use a non-probability sampling technique. The sample of non probability sampling used is accidental sampling, this is because the number of users of the Jemur Andayani Post Office services is infinite. This sampling technique was carried out by chance, namely by chance to meet a user of the Indonesian POS Office in Jemur Andayani. The data were collected using a questionnaire which was then tested with multiple linear regression analysis which was previously tested using the instrument test, classical assumption test, and test of determination. The results showed that facilities, trust, and service quality had a significant and positive effect on user satisfaction at Jemur Andayani POS Office. While tariffs do not have a significant effect and have a negative sign, this is because if each increase in the value of the Tariff, then it will decrease the value of User Satisfaction.

Keywords: *Facilities, Rates, Trust, Service Quality, User Satisfaction*

