

ABSTRAK

Wasillah, Nur. 2021. Skripsi. **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Pos Indonesia (Persero) Probolinggo.** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo

Penelitian ini dilakukan terhadap PT. Pos Indonesia (Persero) Probolinggo dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen yang menggunakan jasa pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Probolinggo baik secara parsial dan simultan, serta untuk mengetahui pengaruh paling dominan dari Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Pos Indonesia (Persero) Probolinggo

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan variabel bebas yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan. Sedangkan variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 konsumen dari jumlah populasi 28.090 konsumen di PT. Pos Indonesia (Persero) Probolinggo. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling* dengan teknik *sampling incidental*.

Hasil penelitian menunjukkan, uji hipotesis (Uji-t) yang telah dilakukan dengan tingkat signifikansi sebesar 5% dapat disimpulkan bahwa: 1) Hasil pengujian diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $6,702 > 1,660$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, hal ini berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen. 2) Hasil pengujian diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $6,537 > 1,660$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, hal ini berarti Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen. Pengaruh dominan variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan dengan nilai = 6,702 lebih besar dari Kepercayaan dengan nilai = 6,537. Dengan demikian hipotesis ketiga yang ditetapkan terbukti yaitu “Diduga Variabel kualitas pelayanan berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Pos Indonesia (Persero) Probolinggo”.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Wasillah, Nur. 2021. Thesis. Effect of Quality of Service and Trust on Customer Satisfaction at PT. Pos Indonesia (Persero) Probolinggo. Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga Probolinggo University.

This research was conducted on PT. Pos Indonesia (Persero) Probolinggo with the aim to know the influence of Quality of Service and Trust on Customer Satisfaction using services at PT. Pos Indonesia (Persero) Probolinggo both partially and simultaneously, as well as to know the most dominant influence of Service Quality and Trust in Customer Satisfaction at PT. Pos Indonesia (Persero) Probolinggo.

The type of research used is quantitative research, with free variables used is Quality of Service and Trust. While the bound variable used in this study is Consumer Satisfaction. The sample in this study was as many as 100 consumers from a population of 28.090 consumers in PT. Pos Indonesia (Persero) Probolinggo. Sampling is done by non-probability sampling method with incidental sampling technique.

The results showed, hypothesis tests (t-tests) that have been conducted with a significance rate of 5% it can be concluded that: 1) The test results obtained a value of t_{hitung} of $6,702 > 1,660$ and a significance value of $0.000 < 0,05$, this means that the Quality of Service positively affects Customer Satisfaction. 2) The test result obtained a t_{hitung} value of $6,537 > 1,660$ and a significance value of $0.000 < 0.05$, this means that Trust has a positive effect on Consumer Satisfaction. The dominant influence of free variables is Quality of Service with a value of $= 6,702$ greater than trust with a value of $= 6,537$. Thus the third hypothesis determined proved to be "Alleged variable quality of service has a dominant effect on customer satisfaction at PT. Pos Indonesia (Persero) Probolinggo".

Keywords: Trust, Customer Satisfaction, Quality of Service