

## ABSTRAK

**DEDY SAUT, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Medan** (dibawah bimbingan Bapak Drs. Muslim Wijaya, MSi sebagai Pembimbing I dan Ibu Dra. Isnainiah LKS, MMA sebagai Pembimbing II).

Pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu organisasi adalah suatu hal yang penting sebagai salah satu kegiatan untuk mengevaluasi seberapa jauh perencanaan strategis dalam hal pengembangan kualitas pelayanan telah dilaksanakan. Kualitas pelayanan semata-mata ditentukan oleh konsumen, sehingga kepuasan konsumen hanya dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik, mempunyai konsumen yang puas merupakan hal yang penting bagi PT. Pos Indonesia Cabang Medan.

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian asosiatif, dimana penelitian dilakukan terhadap di PT. Pos Indonesia Cabang Medan yang berlokasi di Jalan Bukit Barisan Medan Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan Januari 2011 sampai dengan bulan April 2011. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1015 pelanggan selama tahun 2007 dengan mengambil sampel sebanyak 91 pelanggan. Penelitian ini menggunakan 2 (dua) jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara, penyebaran angket dan studi dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian yang kemudian akan dianalisis dengan menggunakan analisis regresi berganda.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di PT. Pos Indonesia Cabang Medan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, peneliti memperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- Dari uji Durbin-Watson, diperoleh nilai DW sebesar 2.518, dimana jumlah responden sebanyak 91 dan jumlah variabel adalah 10 yang berarti dari DW tabel diperoleh nilai  $du = 1,71$  serta  $dl = 1,48$ , maka  $du < d < 5-du$  yaitu  $1,71 < 2,518 < 3,260$ , yang berarti tidak terjadi auto korelasi dalam model ini.
- Dari uji t maka diperoleh model regresi  $y = 15.860 + 0,306x$ , variabel X memberi pengaruh positif terhadap variabel Y.
- Nilai Beta X sebesar 0,306 menjelaskan jika variabel X naik memberi pengaruh Y naik sebesar 30 %.
- Variabel X telah layak untuk diuji dalam penelitian ini karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t table, yaitu  $2.334 > 1.660$ .
- Variabel bebas variabel bebas Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada di PT. Pos Indonesia Cabang Medan (Y) dan pengaruhnya adalah positif karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Yaitu  $5.445 > 2.00$ .

**Kata Kunci : Pengaruh Kualitas, Kepuasan Konsumen dan PT. Pos Indonesia Cabang Medan.**