

## ABSTRAK

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Helvetia Medan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Helvetia Medan. Jenis penelitian ini adalah asosiatif yaitu suatu penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Helvetia Medan yang berjumlah 300 orang. Dan dengan menggunakan rumus slovin, maka jumlah sampel diambil berjumlah 75 orang, yaitu seluruh pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Helvetia Medan.

Berdasarkan hasil uji t dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  pada variabel kualitas pelayanan 11.368 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,66 dengan probabilitas  $t$  yakni sig 0,000 lebih kecil dari batasan signifikansi sebesar 0,005. Berdasarkan nilai tersebut maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Dan nilai  $t_{hitung}$  lokasi sebesar 0.027 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,66 dengan tingkat sig 0,979 lebih besar dari batasan signifikansi sebesar 0,005, maka variabel lokasi secara parsial mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil uji F maka diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 334.015 lebih besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 3,119 dengan sig  $0,000 < \alpha_{0,05}$ , menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti motivasi dan lokasi secara serempak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Nilai R Square yang diperoleh sebesar 0.903. Untuk melihat besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan cara menghitung koefisien determinasi (KD) =  $R^2 \times 100\%$ , sehingga diperoleh KD = 90,3%. Angka tersebut menunjukkan bahwa sebesar 90,3% kepuasan pelanggan (variabel terikat) dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan lokasi. Sisanya sebesar 9,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini..

**Katakunci:** *Kualitas Pelayanan , Lokasi dan Kepuasan Konsumen*