

ABSTRAK

Nahdyah Asmafa Wina, NIM 7183510022 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan jasa dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900. Dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi dan angket online (*Google Form*) yang pengukurannya dengan skala *likert* dan diolah secara statistik menggunakan analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis uji t, uji F, dan koefisien determinan yang sebelumnya data telah diuji menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik. Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0 for window. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel X^1 dan variabel X^2 secara simultan berpengaruh terhadap Y. Secara parsial variabel X^1 dan variabel X^2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

Nahdyah Asmafa Wina, NIM 7183510022 “The Influence Of Service Quality And Timeliness Of Delivery On Customer Satisfaction Of PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900”

This study aims to determine the effect of service quality and timely delivery on PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900. With a total sample of 100 respondents. The data collection technique used was through observation and online questionnaires (Google Form) which were measured using a Likert scale and statistically processed using multiple linear regression analysis and hypothesis testing t-test, F-test, and determinant coefficients. Previously, the data had been tested using a validity test. reliability and classical assumption test. Data processing using SPSS 25.0 for windows. Based on the results of the study, it showed that the variables X^1 and X^2 simultaneously had an effect on Y. Partially, the variables X^1 and X^2 had a positive and significant effect on Y.

Keywords: Service Quality, Timeliness Of Delivery, Customer Satisfaction