

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, KUALITAS
PRODUK POS *PAYMENT* (POSPAY) TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PT. POS INDONESIA (PERSERO) ENDE**

SKRIPSI

**Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam
Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan**

OLEH

**FIRA FAUZIA THAHIR
NIM: 2019210833**



**UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
ENDE
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, KUALITAS PRODUK
POS PAYMENT (POSPAY) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PELANGGAN PT. POS INDONESIA PERSERO ENDE**

**FIRA FAUZIA THAHIR
NIM : 2019210833**

**Skripsi Ini Telah Disetujui Untuk Dipertahankan Didepan Dewan Penguji
Skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi**

Ende, 09 November 2023

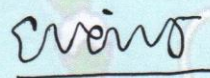
Menyetujui :

Pembimbing I



**Sayful Amrin, SE.,M.Ec.Dev.
NIDN : 0819058102**

Pembimbing II



**Stefanus H. G. Ma, SE.,M.Ec.Dev.
NIDN : 0816088501**

Mengetahui:

**Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan
Universitas Flores**



**Sayful Amrin, SE.,M.Ec.Dev.
NIPY : 19802011490**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, KUALITAS PRODUK
POS PAYMENT (POSPAY) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT. POS INDONESIA (PERSERO) ENDE

FIRA FAUZIA THAHIR
NIM: 2019210833

Dipertanggungjawabkan di depan Panitia Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Flores

Hari/Tanggal: Kamis, 25 Januari 2024

PANITIA PENGUJI


1. Drs. Yosef Moan Banda, M.Pd (.....)
Penguji I
2. Maria Kristina Ota, S.Pd.,M.Pd (.....)
Penguji II
3. Helena Rosalia Parera, S.Pd.,M.Pd (.....)
Penguji III
4. Sayful Amrin, SE.,M.Ec.Dev (.....)
Pembimbing I
5. Stefanus H. G. Ma, SE.,M.Ec.Dev (.....)
Pembimbing II

Mengesahkan:

Dekan,
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Flores

Ketua,
Program Studi pendidikan
Ekonomi Universitas Flores


Dr. Sofia Sa'o, M.Pd
NIPY: 1980 98 114
DEKAN


Sayful Amrin, SE.,M.Ec.Dev
NIPY: 19802011490

MOTTO

**“JANGAN UBAH DIRIMU HANYA AGAR MEREKA MENYUKAIMU,
TETAPI HEBATKAN DIRIMU AGAR MAU TIDAK MAU MEREKA
HARUS MENERIMAMU”**

(FIRA)

HALAMAN PERNYATAAN

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Fira Fauzia Thahir
Nim : 2019210833
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas : Flores

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam isi skripsi ini dan disebutkan dalam daftar pustaka
2. Skripsi ini telah dideteksi plagiasinya dan tidak memiliki tingkat kemiripan diatas 20% sehingga dinyatakan layak.

Ende, Desember 2023
Yang Membuat Pernyataan



Fira Fauzia Thahir
2019210833

PERSEMBAHAN

Dari dasar hati yang paling dalam skripsi ini untuk pertama kali saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT telah banyak memberikan karunia dan rahmat serta pertolongan
2. Kedua Orang Tua Tercinta, Bapak Muhammad Thahir Abdullah Dan Mama Fatimah Ahmad yang telah melahirkan, merawat dan mendidik saya dengan penuh kasih sayang serta memberikan pendidikan sampai perguruan tinggi.
3. Yang Tersayang Mama Ibu Nur Hayati, yang telah membantu secara material, dukungan serta doa.
4. Adik-adik ku tersayang Fikram Al- Hidayah, Laila Riski Amalia, Aidin Ahmad yang telah memberikan dukungan dan doa serta menanti keberhasilan saya.
5. Yang Terbaik Chandra Wijaya Quah yang selalu menemani saya dalam masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi, dan memberikan dukungan, do'a serta menanti keberhasilan saya.
6. Bapak Alvianus Pelo selaku admin utama aplikasi Pospay cabang Ende yang telah membantu saya dalam melakukan penelitian di kantor pos.
7. Keluarga Besar Kampung Kozibari (kelimara) yang telah memberikan dukungan dan doa.
8. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Ekonomi angkatan 2019
9. Almamater ku tercinta Universitas Flores
10. Agama, Nusa Bangsa dan Negara

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan ke hadirat Tuhan yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk Pos *Payment* (Pospay) Terhadap Kepuasan Pelanggan".

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini penulis mengalami banyak kendala, namun dengan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat mengatasi kendala atau hambatan yang di hadapi. Melalui kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores atas segala kebijakan serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
2. Rektor dan Para Wakil Rektor Universitas Flores yang telah memimpin pelaksanaan pendidikan di Universitas Flores.
3. Dekan dan Para Wakil Dekan FKIP Universitas Flores yang telah memimpin penyelenggaraan pendidikan di Universitas Flores.
4. Ketua dan Sekretaris Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP), Universitas Flores yang telah menjalankan kebijakan akademik dan mutu pendidikan di program studi.
5. Bapak Sayful Amrin, SE.,M.Ec.Dev selaku pembimbing I dan Bapak Stefanus H.G.Ma, SE.,M.Ec.Dev selaku pembimbing II yang telah mengorbankan waktu, pikiran dan tenaga untuk membimbing, memotivasi sehingga skripsi ini telah selesai.

6. Para Dosen dan karyawan Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP), Universitas Flores yang telah membantu dalam mengurus administrasi selama proses perkuliahan.
7. Kepala kantor Pos Indonesia Caabang Ende dan karyawannya yang telah memberikan dukungan dan bantuan berupa data yang dibutuhkan selama penulis melakukan penelitian.
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2019 Program Studi Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan dukungan dan kebersamaan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah memberikan dukungan selama saya menyelesaikan skripsi ini.

Kiranya segala jasa dan baik budi yang dilimpahkan kepada penulis mendapat berkat dari yang Maha Kuasa. Akhirnya penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membantu untuk menyempurnakan skripsi ini.

Ende, Desember 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PESETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Kajian Pustaka	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Prinsip – Prinsip Kualitas Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.1.4 Harga.....	13

2.1.5 Indikator Harga	14
2.1.6 Strategi Penentuan Harga.....	14
2.1.7 Kualitas Produk.....	15
2.1.8 Indikator Kualitas Produk	16
2.1.9 Perspektif Kualitas produk	17
2.1.10 Kepuasan Pelanggan	18
2.1.11 Indikator Kepuasan Pelanggan	20
2.2 Kajian Penelitian Relevan.....	21
2.3 Kerangka Berpikir.....	23
2.4 Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Lokasi Dan Waktu Peneitian	27
3.3 Jenis Dan Sumber Data.....	27
3.4 Rancangan Penelitian.....	28
3.5 Defenisi Operasinal Variabel.....	29
3.6 Populasi dan Sampel	30
3.7 Instrument Penelitian	32
3.8 Tekhnik Pengumpulan Data.....	33
3.9 Teknik Anaisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Deskripsi Data.....	41
4.1.1 Sejarah Berdirinya PT. Pos Indonesia	41
4.1.2 Profil kantor PT.Pos Indonesia (Persero) Ende	42
4.1.3 Visi Dan Misi, PT. Pos Indonesia (Persero)	42

4.1.4 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia Cabang Ende	43
4.1.5 Keadaan Pegawai Berdasarkan Rentang Usia	43
4.1.6 Sarana dan Prasaran Kantor Pos Indonesia (Persero) Cabang Ende	44
4.2 Hasil Penelitian	44
4.2.1 Uji Validitas.....	46
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	48
4.2.3 Uji Reliabilitas.....	49
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	50
4.2.5 Pengujian Hipotesis	52
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Data Populasi Jumlah pengguna aplikasi pospay pada PT.Pos Indonesia (Persero) Ende dalam jangka waktu dari bulan Agustus-September Tahun 2023	31
Tabel 3.2 Penilaian Skala Likert	33
Tabel 3.3 Kisi kisi pedoman observasi.....	33
Tabel 3.4 Kisi-kisi kuesioner	34
Tabel 3.5 Kisi-kisi pedoman Dokumentasi.....	35
Table 4.1 Profil Kantor	42
Table 4.2 Data Pegawai Berdasarkan Rentang Usia 2022/2023.....	43
Table 4.3 Sarana dan Prasaran	44
Tabel 4.4 Distribusi hasil pengumpulan angket Variabel kualitas pelayanan pos <i>payment</i> (pospay) PT.Pos Indonesia (Persero) Ende	44
Tabel 4.5 Distribusi hasil pengumpulan angket Variabel harga pos <i>payment</i> (pospay) PT.Pos Indonesia (Persero) Ende	45
Tabel 4.6 Distribusi hasil pengumpulan angket Variabel kualitas produk pos <i>payment</i> (pospay) PT.Pos Indonesia (Persero) Ende.....	45
Tabel 4.7 Distribusi hasil pengumpulan angket Variabel kepuasan pelanggan pos <i>payment</i> (pospay) PT.Pos Indonesia (Persero) Ende.....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4.11 Uji Multikolinieritas.....	51
Tabel 4.12 Uji Heteroskedastitas	51
Tabel 4.13 Analisis Regresi Linear Berganda	52
Tabel 4.14 Hasil Uji Statistik t.....	54
Tabel 4.15 Analisis Koefisien Determinan (R^2).....	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	43

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, KUALITAS PRODUK POS
PAYMENT (POSPAY) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. POS
INDONESIA (PERSERO) ENDE**

**FIRA FAUZIA THAHIR
2019210833**

**Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP, Universitas Flores
e-mail: firaafauziahthahir@gmail.com**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, harga, kualitas produk pos *payment* (pospay) terhadap kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Ende.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan aplikasi pospay pada bulan Agustus sampai September tahun 2023 Sebanyak 100 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah perhitungan jumlah populasi pelanggan PT.Pos Indonesia (Persero) Ende yang menggunakan aplikasi pospay pada bulan Agustus sampai September dengan menggunakan rumus slovin dan mendapatkan hasil sampel penelitian adalah 29 orang pelanggan. Teknik pengumpulan data adalah observasi, kuesioner (angket), dan dokumentasi, dan dianalisis dengan menggunakan rumus regresi linear berganda.

Hasil dari penelitian ini secara persial di dapatkan dari variabel bebas yaitu kalitas pelayanan, harga, kualitas produk, mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, berdasarkan hasil uji t dari variable kualitas pelayanan (X1) didapatkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $8,162 > 2,05954$ dan signifikan $0,000 < 0,05$. Harga (X2) mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan hasil uji t yang di dapatkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,711 > 2,05954$ dan signifikan $0,001 < 0,05$. Kualitas produk (X3) mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan berdasarkan hasil yang di dapatkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,836 > 2,05954$ dan signifikan $0,001 < 0,05$. Sedangkan secara simultan didapatkan dari hasil analisis determinasi R^2 dengan nilai pada *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0,915. Hal ini berarti variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, harga, kualitas produk sebesar 91,5%. Sedangkan sisanya ($100\% - 91,5\% = 8,5\%$) dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

Dengan demikian disarankan bagi PT.Pos Indonesia (Persero) Ende agar selalu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, memberikan penawaran harga yang murah pada transaksi, dan memberikan layanan kualitas produk yang lebih baik lagi, sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memicu perhatian pelanggan agar terus bertransaksi di PT.Pos Indonesia (Persero) Ende.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk, Pospay, Kepuasan Pelanggan

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, POS PAYMENT
(POSPAY) PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION PT.
POS INDONESIA (PERSERO) ENDE**

**FIRA FAUZIA THAHIR
2019210833**

**Economic Education Study Program, FKIP, Flores University
e-mail: firaafauziahthahir@gmail.com**

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the factors that influence service quality, price, and quality of pos payment (pospay) products on PT customer satisfaction. Pos Indonesia (Persero) Ende.

This type of research is quantitative, the population in this research is customers who use the Pospay application from August to September 2023, a total of 100 people. The sample in this research is a calculation of the population of PT.Pos Indonesia (Persero) Ende customers who use the Pospay application from August to September using the Slovin formula and the research sample results are 29 customers. Data collection techniques are observation, questionnaires and documentation, and analyzed using the multiple linear regression formula.

The results of this research are partially obtained from the independent variables, namely service quality, price, product quality, which significantly influence the customer satisfaction variable. Based on the t test results of the service quality variable (X1), the value of $t_{count} > t_{table}$ is $8.162 > 2.05954$. and significant $0.000 < 0.05$. Price (X2) has a significant influence on customer satisfaction based on the results of the t test which shows that the value $t_{count} > t_{table}$ is $3.711 > 2.05954$ and is significant $0.001 < 0.05$. Product quality (X3) significantly influences the customer satisfaction variable based on the results obtained by the value $t_{count} > t_{table}$, namely $3.836 > 2.05954$ and significant $0.001 < 0.05$. Meanwhile, simultaneously obtained from the results of the R² determination analysis with a value in the Adjusted R Square of 0.915. This means that the dependent variable, namely customer satisfaction, can be explained or influenced by the independent variables, namely service quality, price, product quality by 91.5%. Meanwhile, the remainder ($100\% - 91.5\% = 8.5\%$) is explained by other variables outside the research.

Thus, it is recommended for PT. Pos Indonesia (Persero) Ende to always provide good service to customers, offer cheap prices on transactions, and provide better product quality services, thereby providing satisfaction to customers and triggering customer attention to continue transact at PT. Pos Indonesia (Persero) Ende.

Keywords: Service Quality, Price, Product Quality, Pospay, Customer Satisfaction