

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN POS PAYMENT
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. POS
INDONESIA (PERSERO) KENDARI**



SKRIPSI

Penelitian ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh :

**MUTIA DWI WULANDARI
19050101137**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI**

2023



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara
Telp/Fax : (0401) 3193710/ 3193710
email : iainkendari@yahoo.co.id website : http://iainkendari.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan Judul "Pengaruh Pelayanan Pos Payment Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kendari" yang ditulis oleh MUTIA DWI WULANDARI NIM. 19050101137 Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada hari Kamis tanggal 23 November 2023 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar (SE).

Dewan Penguji Skripsi

Ketua : Dr. Akmal ME

Sekretaris : Abdul Wahid Mongkito S. Si., M.El

Anggota1 : Agus Prio Utomo SE, M.Si

Anggota2 : Muhammad Tonasa, M.Ak

Kendari, 26 Februari 2024



Muhammad Hadi, M.H.I.
NIM. 1908152009011011



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara

Telp/fax. (0401) 3193710/3193710

E-mail: iainkendari@yahoo.com. Website: iainkendari.ac.id.

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pos Payment Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Kendari”**. Atas nama Mutia Dwi Wulandari, NIM 19050101137, mahasiswa program studi ekonomi syariah (ESY), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing dengan perbaikan dan selanjutnya dapat melaksanakan ujian skripsi. Demikian persetujuan diberikan untuk proses selanjutnya.

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Akmal, ME
NIP. 197712182009121003

Abdul Wahid Mungkitu, S.SI., M.EI
NIP. 19880108201811001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Pos Payment Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Kendari*" di bawah bimbingan Dr. Akmal ME dan Abdui Wahid Mongkito, S.Si., M.EI telah diperoleh dan disajikan sesuai dengan peraturan akademik dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan ini tidak terdapat karya yang telah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. Semua sumber rujukan yang digunakan dalam skripsi ini telah di sebutkan didalam daftar pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa sripsi ini benar ada hasil karya saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, dan atau dibuatkan oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Kendari, 23 November 2023



Mutia Dwi Wulandari
NIM. 19050101137



**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mutia Dwi Wulandari

NIM : 19050101137

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari Hak Bebas, Royalti Noneksklusif (*Non Exclusif Royalty*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:


“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pos Payment Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Kendari”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan hak bebas royalty noneksklusif ini. Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (data base), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selamatetap mencantumkan sebagai penulis/Pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengans sebenarnya.

Dibuat di : kendari

Pada tanggal : 23 November 2023 M

Yang menyatakan


Mutia Dwi Wulandari
NIM. 19050101137

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur kita haturkan atas kehadiran Allah SWT. Yang selalu mencurahkan rahmat dan hidayah-nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan hasil penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pos Payment Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pos Indonesia(Persero) Kendari”** .Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muahammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliah (ketidaktahuan) menuju zaman kebenaran seperti saat ini.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan pada Program Studi S1 Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari

Dengan segala ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Rektor IAIN Kendari Bapak Prof. Dr. Husain Insawan, M.Ag yang telah memberikan dukungan sarana dan fasilitas serta kebijakan yang mendukung penyelesaian studi penulis.
2. Kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari Dr. H. Rusdin Muhalling, M.E.I. yang telah memberikan dukungan.
3. Kepada Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Adzil Arsyi Sabana SE, ME

4. Kepada Dr. Akmal ME dan Abdul Wahid Mongkito, S.Si., M.EI. Selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dengan penuh ketekunan memberikan bimbingan dan sumbangsih pemikiran kepada penulis.
5. Kepada penguji I Bapak Agus Prio Utomo SE, M.Si dan Bapak Muhammad Tonasa, M.AK yang selalu memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Para Dosen dan Staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak memberikan bantuan , dorongan serta arahan selama pengurusan dan pembelajaran sampai pada penyelesaian studi.
7. Terima kasih kepada orang tua penulis bapak Sudarman dan ibu Sulpiah yang setiap hari memberikan support yang sangat besar yang terhitung banyaknya dari doa dan motivasi dalam menyusun skripsi dari awal hingga selesai.
8. Terima kasih kepada saudara kandung saya bernama kak Muhammad Dzulkifli Aprizal S.Ikom yang telah memberikan motivasi dan tidak bosan memberi arahan kepada penulis.
9. Seluruh teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 2019 terimakasih saling membantu dan saling memberikan informasi kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak, agar dapat lebih

menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak.

Wassalamu' alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Kendari, 23 November 2023



Mutia Dwi Wulandari
NIM. 19050101137



ABSTRAK

Mutia Dwi Wulandari : 19050101137, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pos Pay Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kendari. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kendari Melalui Pembimbing I Bapak Dr. Akmal ME dan Pembimbing II Bapak Abdul Wahid Mongkito, S.Si., M.El.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan Pos Payment terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pos Indonesia Kendari. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan sumber data primer dan sekunder. Populasi berjumlah 906 dan sampel 100 responden. Alat analisis menggunakan software SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji parsial variable kualitas pelayanan diperoleh nilai t hitung sebesar 0,407 dan nilai signifikan sebesar 0,685 sehingga karena nilai t hitung lebih kecil dari t table yaitu $0,407 < 1,290$ dan nilai signifikan lebih besar dari 0,05 yaitu $0,685 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variable Kualitas Pelayanan (X) mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

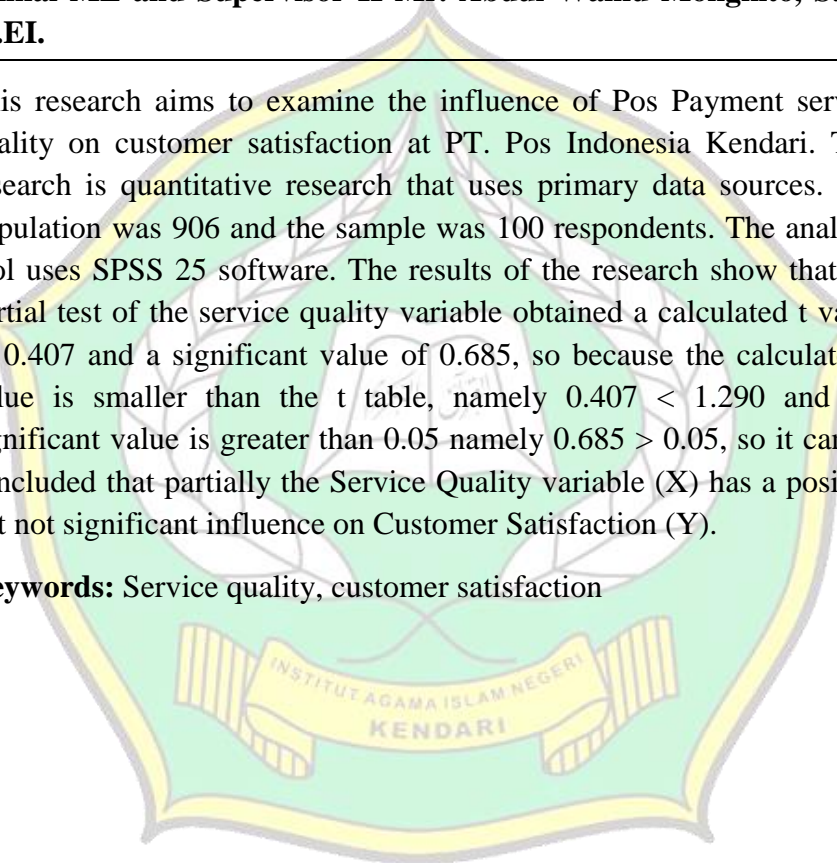
Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Mutia Dwi Wulandari : 19050101137, The Influence of Pos Pay Service Quality on Customer Satisfaction at PT. Pos Indonesia (Persero) Kendari. Faculty of Islamic Economics and Business, Kendari State Islamic Institute through Supervisor I Mr. Dr. Akmal ME and Supervisor II Mr. Abdul Wahid Mongkito, S.Sc., M.El.

This research aims to examine the influence of Pos Payment service quality on customer satisfaction at PT. Pos Indonesia Kendari. This research is quantitative research that uses primary data sources. The population was 906 and the sample was 100 respondents. The analysis tool uses SPSS 25 software. The results of the research show that the partial test of the service quality variable obtained a calculated t value of 0.407 and a significant value of 0.685, so because the calculated t value is smaller than the t table, namely $0.407 < 1.290$ and the significant value is greater than 0.05 namely $0.685 > 0.05$, so it can be concluded that partially the Service Quality variable (X) has a positive but not significant influence on Customer Satisfaction (Y).

Keywords: Service quality, customer satisfaction



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	1
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Kajian teoritis	11
2.3. Kerangka Pikir	33
2.4. Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Jenis Penelitian	37
3.2. Lokasi Penelitian	37
3.3. Waktu Penelitian.....	37

3.4. Populasi dan Sampel.....	38
3.5. Sumber Data	39
3.6. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	40
3.7. Teknik Pengumpulan Data	40
3.8. Teknik Analisis Data	42
BAB IV PEMBAHASAN.....	47
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	47
4.2. Data Hasil Penelitian	51
4.3. Pembahasan	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1. Kesimpulan.....	61
5.2. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	69

