

**PENGARUH LOKASI,
KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT POS
INDONESIA (PERSERO) KANTOR POS
BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Ryan
160910106**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**PENGARUH LOKASI,
KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT POS
INDONESIA (PERSERO) KANTOR POS
BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Ryan
160910106**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Ryan
NPM : 160910106
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR POS BATAM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 18 Februari 2020

Materai 6000

Ryan
160910106

**PENGARUH LOKASI,
KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT POS
INDONESIA (PERSERO) KANTOR POS
BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Ryan
160910106**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 18 Februari 2020

**Dr. Suhardi, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Pada saat ini perkembangan dalam ilmu dan teknologi telah sangat maju. Sehingga kebutuhan akan informasi yang cepat dan komunikasi secara global telah mendorong persaingan yang kompetitif antara perusahaan dalam upaya untuk mendominasi pasar untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi, kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam. PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa layanan pengiriman yang berada di kota Batam, Kepulauan Riau. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan sampel yang digunakan berjumlah 142 responden menggunakan *simple random sampling*. Dan dengan alat bantu menggunakan program SPSS versi 25. Hasil uji t hitung lokasi $3,210 > t \text{ tabel } 1,97705$ hipotesis pertama diterima dengan nilai signifikan $0,002 < 0,05$, hasil uji t hitung kualitas pelayanan $3,508 > t \text{ tabel } 1,97705$ hipotesis kedua diterima dengan nilai signifikan $0,001 < 0,05$ dan hasil uji t hitung fasilitas $15,014 > t \text{ tabel } 1,97705$ hipotesis ketiga diterima dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Dan hasil perhitungan uji F dari lokasi, kualitas layanan dan fasilitas adalah $802.390 > F \text{ tabel } 2,67$. Hipotesis keempat diterima dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa lokasi, kualitas layanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam.

Kata kunci: Fasilitas; Kepuasan Pelanggan; Kualitas Layanan.

ABSTRACT

At present, developments in science and technology have been very advanced. So that the need for fast information and global communication has encouraged competitive competition between companies in an effort to dominate the market to meet customer satisfaction. This study aimed to the effect of location, service quality and facilities on customer satisfaction at PT Pos Indonesia (Persero) Batam Post Office. PT Pos Indonesia (Persero) Batam Post Office is a company engaged in shipping services in the city of Batam, Riau Islands. The analytical tool used is multiple linear regression analysis and the sample used amounted to 142 respondent using simple random sampling. And help using SPSS program. The results of t test location $3,210 > t \text{ table } 1,97705$ the hypothesis was accepted with a significant value of $0.002 < 0.05$, the results of t test service quality $3,508 > t \text{ table } 1,97705$ the hypothesis was accepted with a significant value of $0,001 < 0.05$ and the results of t test facility $15.014 > t \text{ table } 1.97705$ The hypothesis is accepted with a significant value of $0.000 < 0.05$. And the calculated result F test from location, service quality and facilities are $802,390 > F \text{ table } 2.67$ The hypothesis is accepted with a significant value of $0,000 < 0.05$, so it can be concluded that location, service quality and facilities have a positive and significant effect on customer satisfaction at PT Pos Indonesia (Persero) Batam Post Office.

Keywords: *Customer Satisfaction; Facilities; Service Quality.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Ibu Rizki Tri Anugrah Bahkti, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora di Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen di Universitas Putera Batam;
4. Bapak Dr. Suhardi, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen di Universitas Putera Batam;
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan kepada penulis;
6. Bapak Koa Tji Keang dan Ibu Get Ciu selaku kedua orang tua saya yang turut memberi doa dan dukungan;
7. Teman-teman seperjuangan di Universitas Putera Batam.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 18 Februari 2020

Penulis (Ryan)

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Batasan Masalah	10
1.4. Rumusan Masalah.....	10
1.5. Tujuan Penelitian	11
1.6. Manfaat Penelitian	11
1.6.1. Manfaat Teoritis	11
1.6.2. Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kajian Teori.....	13
2.1.1. Lokasi	13
2.1.1.1. Pengertian Lokasi	13
2.1.1.2. Pemilihan Lokasi	14
2.1.1.3. Jenis Lokasi	14
2.1.1.4. Indikator Lokasi	15
2.1.2. Kualitas Pelayanan	16
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.1.2.2. Prinsip Kualitas Pelayanan	17
2.1.2.3. Faktor Utama Dalam Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	19
2.1.2.4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.3. Fasilitas	21
2.1.3.1. Pengertian Fasilitas	21
2.1.3.2. Unsur-Unsur Desain Fasilitas.....	22
2.1.3.3. Faktor Dalam Merancang Fasilitas.....	23
2.1.3.4. Indikator Fasilitas	24
2.1.4. Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.4.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.4.2. Manfaat Kepuasan Pelanggan	26
2.1.4.3. Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan	26
2.1.4.4. Indikator Kepuasan Pelanggan	27

2.2.	Penelitian Terdahulu	28
2.3.	Kerangka Pemikiran	30
2.4.	Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Desain Penelitian	32
3.2.	Operasional Variabel	32
3.2.1.	Variabel Independen	33
3.2.2.	Variabel Dependen	35
3.3.	Populasi Dan Sampel	36
3.3.1.	Populasi	36
3.3.2.	Sampel	36
3.4.	Teknik Dan Alat Pengumpulan Data	37
3.4.1.	Kuesioner (angket)	37
3.5.	Metode Analisis Data	38
3.5.1.	Analisis Deskriptif	38
3.5.2.	Uji Kualitas Data	40
3.5.2.1.	Uji Validitas Data	40
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas	41
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik	42
3.5.3.1.	Uji Normalitas	42
3.5.3.2.	Uji Multikolinearitas	43
3.5.3.3.	Uji Heteroskedastisitas	43
3.5.4.	Uji Pengaruh	44
3.5.4.1.	Analisis Regresi Linear Berganda	44
3.5.4.2.	Analisis Koefisien Regresi (R^2)	44
3.5.5.	Uji Hipotesis	45
3.5.5.1.	Uji t	45
3.5.5.2.	Uji F	46
3.6.	Lokasi Dan Jadwal Penelitian	47
3.6.1.	Lokasi Penelitian	47
3.6.2.	Jadwal Penelitian	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1.	Hasil Penelitian	49
4.1.1.	Profil Responden	49
4.1.1.1.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.1.1.2.	Profil Responden Berdasarkan Usia	50
4.1.1.3.	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	51
4.1.1.4.	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
4.1.2.	Analisis Deskriptif	52
4.1.2.1.	Variabel Lokasi (X_1)	52
4.1.2.2.	Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	53
4.1.2.3.	Variabel Fasilitas (X_3)	54
4.1.2.4.	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	55

4.1.3.	Hasil Uji Kualitas Data.....	56
4.1.3.1.	Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X_1).....	57
4.1.3.2.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	57
4.1.3.3.	Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X_3)	58
4.1.3.4.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	58
4.1.4.	Hasil Uji Reliabilitas Data.....	58
4.1.4.1.	Hasil Uji Reliabilitas Data Variabel Lokasi (X_1)	59
4.1.4.2.	Hasil Uji Reliabilitas Data Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	59
4.1.4.3.	Hasil Uji Reliabilitas Data Variabel Fasilitas (X_3).....	60
4.1.4.4.	Hasil Uji Reliabilitas Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	60
4.1.5.	Hasil Uji Asumsi Klasik	61
4.1.5.1.	Hasil Uji Normalitas	61
4.1.5.2.	Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov	62
4.1.5.3.	Hasil Uji Multikolinearitas	63
4.1.5.4.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
4.1.6.	Hasil Uji Pengaruh.....	64
4.1.6.1.	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	64
4.1.6.2.	Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	66
4.1.7.	Uji Hipotesis	67
4.1.7.1.	Uji Parsial (Uji t)	67
4.1.7.2.	Hasil Uji Simultan (Uji F)	68
4.2.	Pembahasan	69
4.2.1.	Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	69
4.2.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	70
4.2.3.	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	70
4.2.4.	Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1.	Simpulan.....	73
5.2.	Saran	73
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Lokasi Jalanan Pos Indonesia	7
Gambar 1.2 Fasilitas AC Pos Indonesia	8
Gambar 1.3 Fasilitas Tempat Parkir Pos Indonesia	9
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	61
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas (<i>P-P plot</i>)	61

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Oktober 2018 – September 2019	6
Tabel 3.1 Skala Likert Pada Teknik Pengumpulan Data.....	38
Tabel 3.2 Rentang Skala Penelitian.....	40
Tabel 3.3 Tingkat Validitas	41
Tabel 3.4 Indeks Koefisien Reliabilitas	42
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian.....	48
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskripsi Lokasi (X_1)	53
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskripsi Kualitas Pelayanan (X_2)	54
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskripsi Fasilitas (X_3).....	55
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskripsi Kepuasan Pelanggan (Y)	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Lokasi (X_1)	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2)	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X_3).....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Lokasi (X_1)	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_2)	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas (X_3).....	60
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)	60
Tabel 4.17 Hasil Uji Kolmogorov - Smirnov.....	62
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
Tabel 4.20 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	65
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Regresi (R^2).....	66
Tabel 4.22 Hasil Uji t.....	67
Tabel 4.23 Hasil Uji F	68

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Tabel 3.1 Rumus Slovin	36
Tabel 3.2 Rentang Skala.....	39
Tabel 3.3 Regresi Linear Berganda.....	44
Tabel 3.4 Koefisien Determinasi.....	45
Tabel 3.5 Uji t.....	46
Tabel 3.6 Uji F	47