

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA PT. POS INDONESIA CABANG KAMBANG  
KAB. PESISIR SELATAN

SKRIPSI



Oleh :

**TIKA PURNAMA SARI**  
1910070530110

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BATTURRAHMAH  
PADANG  
2023

Skripsi, Agustus 2023

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT POS Indonesia cabang Kambang kab. Pesisir Selatan**

83 halaman + 25 tabel + 2 gambar + lampiran

**ABSTRAK**

Permasalahan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Pos Indonesia cabang Kambang kab. Pesisir Selatan membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan di PT Pos Indonesia cabang Kambang. Jenis penelitian ini merupakan penelitian asosiatif, dengan seluruh pelanggan di PT Pos cabang Kambang pada tahun 2020-2022 yang mana populasi sebanyak 3693 orang dengan sampel sebanyak 97 orang.

Teknik pengumpulan data penelitian melalui kuesioner dengan skala Likert. Berdasarkan hasil perhitungan aplikasi program SPSS dari uji t diperoleh Variabel dengan nilai  $t_{hitung}$  2,021 dan nilai ( $sig = 0,046 < 0,05$ ) dengan ( $df = n-k$ ,  $n =$  jumlah responden,  $k =$  jumlah variabel)  $df = 97-4 = 93$ , maka di peroleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,661. Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2,021 > 1,661$  artinya  $H_1$  diterima  $H_0$  ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Pos Indonesia cabang Kambang. Variabel kepuasan pelanggan dengan nilai  $t_{hitung}$  2,284 dan nilai ( $sig = 0,025 < 0,05$ ) dengan ( $df = n-k$ ,  $n =$  jumlah responden,  $k =$  jumlah variabel)  $df = 97-4 = 93$ , maka di peroleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,661. Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2,284 > 1,661$  artinya  $H_2$  diterima  $H_0$  ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Pos cabang Kambang. Variabel kepercayaan dengan nilai  $t_{hitung}$  2,108 dan nilai ( $sig = 0,038 < 0,05$ ) dengan ( $df = n-k$ ,  $n =$  jumlah responden,  $k =$  jumlah variabel)  $df = 97-4 = 93$ , maka di peroleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,661. Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2,108 > 1,661$  artinya  $H_3$  diterima  $H_0$  ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Pos cabang Kambang.

Hasil uji F probabilitas signifikan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $20,781 > 2,70$  dengan nilai signifikan sebesar ( $sig = 0,000 < 0,05$ ) sehingga penelitian ini variabel independen secara bersama berpengaruh terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi di peroleh hasil sebesar 0,401. Artinya pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan dan loyalitas 40,1% sedangkan sisanya sebesar 59,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan.

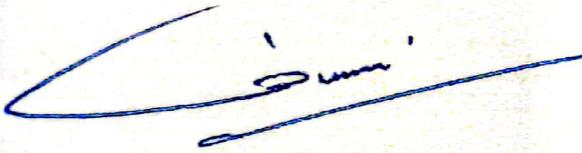
## PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cabang Kambang kab. Pesisir Selatan.  
Nama : Tika Purnama Sari  
NPM : 1910070530110  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Komprehensif Pada Tanggal 04 September 2023.

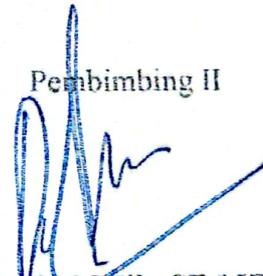
### Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Yulibardi, SE., MM  
NIDN : 1013076401

Pembimbing II



David Malik, SE MBA  
NIDN : 1006077901

### Pengesahan

UNIVERSITAS BAITURRAHMAH

FAKULTAS EKONOMI

DEKAN



Yefri Reswita, S.E, M.Si., Akt  
NIDN : 1027017001

## PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cabang Kambang kab. Pesisir Selatan.  
Nama : Tika Purnama Sari  
NPM : 1910070530110  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi

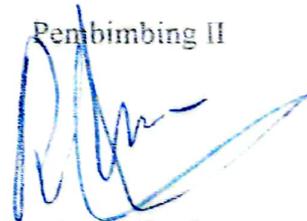
### Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Yulihardi, SE., MM  
NIDN : 1013076401

Pembimbing II



David Malik, SE MBA  
NIDN : 1006077901

Ketua Program Studi Manajemen

Akmal, S.E, M.Si  
NIDN : 1020036501

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tika Purnama Sari  
NPM : 1910070530110  
Program Studi : Fakultas Ekonomi  
Peminatan : Manajemen  
Jenjang : Strata I

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cabang Kambang kab. Pesisir Selatan.

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, Oktober 2023



Tika Purnama Sari  
NPM 191007530110