

## ABSTRAK

### HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. POS INDONESIA BATUSANGKAR KABUPATEN TANAH DATAR

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada PT. Pos Indonesia Batusangkar Kabupaten Tanah Datar. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikat adalah kepuasan konsumen. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *sampling accidental* yang merupakan proses pengambilan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan sampel yang kebetulan ditemui dengan peneliti, kemudian responden yang dirasa cocok dijadikan sebagai sumber data (Sugiyono, 2014). Populasi dalam peneliti ini ialah seluruh konsumen PT. Pos Indoensia Batusangkar Kabupaten tanah Datar yang datang untuk bertransaksi dengan jumlah sampel sebanyak 110 orang konsumen. Uji validitas dan reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach*. Hasil indeks daya beda aitem pada skala kepuasan konsumen bergerak dari  $r_{ix} = 0,326$  sampai dengan  $r_{ix} = 0,722$  dengan koefisien reliabilitas diperoleh sebesar  $\alpha = 0,918$  sedangkan pada skala kualitas pelayanan begerak dari  $r_{ix} = 0,315$  sampai dengan  $r_{ix} = 0,632$ . dengan koefisien reliabilitas diperoleh sebesar  $\alpha = 0,900$ . Berdasarkan analisis data dengan menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* diperoleh nilai sebesar 0,525 dengan taraf signifikan  $p = 0,000$  yang berarti hipotesis diterima. Hal ini menunjukkkn bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan dengan arah positif, artinya semakin memadai kualitas pelayanan, maka semakin tinggi kepuasan konsumen. Adapun sumbangan efektif dari variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen adalah sebesar 27,5% dan sisanya 72,5% dipengaruhi faktor lain

**Kata Kunci:** *kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, konsumen.*

## ABSTRACT

### RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY WITH CUSTOMER SATISFACTION AT PT. POS INDONESIA BATUSANGKAR, TANAH DATAR DISTRICT

This study aims to determine the relationship between service quality and customer satisfaction at PT. Pos Indonesia, Batusangkar, Tanah Datar Regency. The independent variable in this study is service quality, while the dependent variable is customer satisfaction. The sampling technique used in this study is the accidental sampling technique, which is the process of taking respondents to be used as samples based on samples that happen to be encountered by researchers, then respondents who are deemed suitable are used as data sources (Sugiyono, 2014). The population in this research is all consumers of PT. Pos Indonesia Batusangkar, Tanah Datar Regency, who came to transact with a total sample of 110 consumers. Test the validity and reliability using Alpha Cronbach. The results of the item differential index on the consumer satisfaction scale moved from  $rix = 0.326$  to  $rix = 0.722$  with a reliability coefficient obtained of  $\alpha = 0.918$  while on the service quality scale, it moved from  $rix = 0.315$  to  $rix = 0.632$ . with the reliability coefficient obtained by  $\alpha = 0.900$ . Based on data analysis using the Pearson Product Moment correlation, a value of 0.525 is obtained with a significant level of  $p = 0.000$ , which means the hypothesis is accepted. This shows that there is a very significant relationship between customer satisfaction and service quality in a positive direction, meaning that the more adequate the service quality, the higher the customer satisfaction. The effective contribution of the service quality variable to customer satisfaction is 27.5% and the remaining 72.5% is influenced by other factors.

**Kata Kunci:** *customer satisfaction, service quality, consumers.*