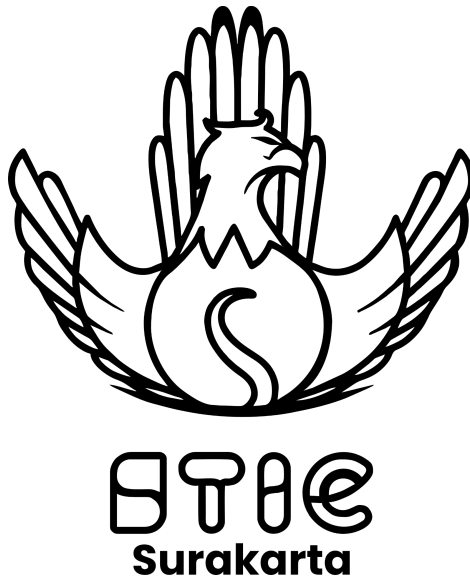


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PENGIRIMAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PT. POS INDONESIA
(Studi pada PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Solo)**



TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

**ZAHRA MALA AINURROAT
22118001**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2026**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PENGIRIMAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. POS INDONESIA
(Studi pada PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Solo)**

Oleh:

**ZAHRA MALA AINURROAT
22118001**

Disetujui dan dipertahankan di hadapan
Dewan Penguji Tugas Akhir Program Studi S1 Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 9 Januari 2026
Dosen Pembimbing



Ari Susanti, S.Pt., M.M.
NUPTK. 1755761662230220

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. POS INDONESIA (Studi pada PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Solo)

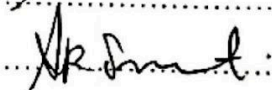
Oleh:
ZAHRA MALA AINURROAT
22118001

Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Tugas Akhir
Program Studi S1 Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 4 Februari 2026
Dewan Penguji

Dr. Budi Istivanto, S.E., M.M., M.H.
Ketua

Ari Susanti, S.Pt., M.M.
Anggota

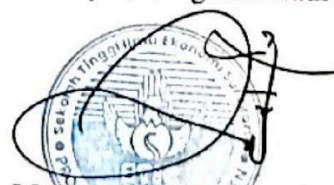
: 
: 

Mengetahui,

Ketua STIE Surakarta


Aditya Lilivan, S.M.B., M.M.
NUPTK. 5438767668131040

Kepala Program Studi S1 Manajemen


Muhammad Syihabuddin, S.Hum., M.M.
NUPTK. 0256772673130313

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zahra Mala Ainurroat

NIM : 22118001

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul:
"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. POS INDONESIA (Studi pada PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Solo)" adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam Tugas Akhir ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Tugas Akhir dan gelar yang saya peroleh dari Tugas Akhir ini.

Sukoharjo, 2 Januari 2026

Yang Membuat Pernyataan,



Zahra Mala Ainurroat

MOTTO

“Allah memang tidak menjanjikan hidupmu akan selalu mudah, tapi dua kali Allah berjanji bahwa: fa inna ma'al- 'usri yusra, inna ma'al-usri yusra."
(QS. Al-Insyirah 94: 5-6)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”
(Q.S Al-Baqarah:286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”
(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

“Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi dan tidak ada mimpi patut diremehkan. lambungkan setinggi yang kau inginkan dan Gapailah dengan selayaknya yang aku harapkan.”
(Maudy Ayunda1)

"Bila esok nanti kau sudah lebih baik, jangan lupakan masa-masa sulitmu. Ceritakan kembali pada dunia, caramu merubah peluh jadi senyuman.”
(Andmesh Kamaleng)

“Untuk apapun yang terjadi, aku hanya ingin menjadi sebaik-baiknya manusia. Bahkan di titik terburuk ku dalam hidup, aku selalu ingin bermanfaat bagi banyak orang dan lingkungan sekitar.”

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT, taburan cinta dan kasih sayangmu telah memberikanku kekuatan, dan membekaliku dengan ilmu Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar dan baik.
2. Cinta pertama dan pintu surgaku, Bapak Junaedi & Ibu Yanti. Terima kasih atas segala doa dan dukungan yang tidak pernah putus. Memberikan cinta, kasih sayang, doa, dan pengorbanan yang mengiringi setiap langkah untuk menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih telah mengantarkan penulis sampai di titik ini. Terima kasih sudah berjuang untukku, membesarkan dan mendidikku sampai mendapat gelar sarjanaku. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga kalian sampai melihatku berhasil dengan keputusanku sendiri. Hiduplah lebih lama.
3. Kakak laki-lakiku Alif Anhari dan Dwi Jazuli, kedua saudaraku yang selalu ada didalam senang maupun susah. Terima kasih telah berusaha hadir sebagai pelindung, pemberi arahan, dan penyemangat di setiap proses yang saya lalui. Dukungan kalian, baik dalam bentuk nasihat, tenaga, maupun perhatian, adalah kekuatan yang selalu penulis banggakan sebagai adik bungsu. Tumbuhlah menjadi versi yang lebih hebat.
4. Kepada sahabat saya Velyza Siska Apriliana, Lintang Purwati, dan Afifah Mahdiyah, terimakasih atas waktu yang selalu ada disaat penulis butuhkan dan selalu ada saat penulis dalam kesusahan.

5. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada satu sosok yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti, seorang perempuan sederhana dengan impian yang tinggi, namun seringkali sulit ditebak isi pikiran dan hati. Terima kasih kepada penulis skripsi ini yaitu diriku sendiri, Zahra Mala Ainurroat. Anak bungsu yang sedang melangkah menuju usia 22 tahun yang dikenal keras kepala namun terkadang sifatnya seperti anak kecil pada umumnya. Terima kasih telah turut hadir di dunia ini, telah bertahan sejauh ini, dan terus berjalan melewati segala tantangan yang semesta hadirkan. Terima kasih karena tetap berani menjadi dirimu sendiri. Aku bangga atas setiap langkah kecil yang kau ambil, atas semua pencapaian yang mungkin tak selalu dirayakan orang lain. Walau terkadang harapanmu tidak sesuai dengan apa yang semesta berikan, tetaplah belajar menerima dan mensyukuri apapun yang kamu dapatkan. Jangan pernah lelah untuk tetap berusaha, berbahagialah dimanapun kamu berada. Rayakan apapun dalam dirimu dan jadikan dirimu bersinar dimanapun tempatmu bertumpu. Aku berdoa, semoga langkah dari kaki kecilmu selalu diperkuat, dikelilingi oleh orang-orang yang hebat, serta mimpimu satu persatu akan terjawab.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur senantiasa terpanjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang telah memberikan rahmat, karunia serta hidayah, sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi tepat waktu. Sholawat serta Salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad Sholallahu 'Alaihi Wassalam, yang telah membawa ke jalan terang berupa kebenaran.

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Studi pada PT. Pos Indonesia (persero) KCU Solo).”

Suksesnya penulisan ini tidak lepas dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Aditya Liliyan, S.M.B., M.M. Selaku Ketua STIE Surakarta.
2. Bapak Muhammad Syihabuddin, S.Hum., M.M. Selaku Kaprodi S1 Manajemen STIE Surakarta dan Pembimbing Akademik.
3. Ibu Ari Susanti, S.Pt., M.M, selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Senantiasa selalu memberikan motivasi, saran serta bimbingan kepada penulis.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta Karyawan STIE Surakarta.
5. Bapak dan Ibu Karyawan serta Customer PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Utama Solo.
6. Orang tua penulis serta teman-teman yang telah memberikan dukungan serta do'a.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga memberikan kebermanfaatan bagi semua. Apabila terdapat salah kata, mohon maaf yang sebesar-besarnya. Akhirul Kata

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Surakarta, 5 Januari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
PENGESAHAN PENGUJI.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat Akademik.....	7
2. Manfaat bagi Perusahaan.....	7
3. Manfaat bagi Penulis.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Teori yang relevan.....	8
1. Kualitas layanan.....	8
2. Harga Pengiriman.....	9
3. Kepuasan Pelanggan.....	10
B. Penelitian Terdahulu.....	11
C. Kerangka Pikir.....	15
D. Hipotesis.....	15
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	15
2. Pengaruh Harga Pengiriman (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
A. Objek Penelitian.....	18
B. Jenis dan Sumber Daya.....	18
C. Populasi dan Sampel.....	19
1. Kuesioner.....	20
2. Studi Pustaka.....	21
E. Definisi Operasional.....	21
F. Teknik Analisa Data.....	23

1. Uji Instrumen Penelitian.....	24
a. Uji Validitas.....	24
b. Uji Reliabilitas.....	25
2. Uji Asumsi Klasik.....	26
a. Uji Normalitas.....	26
b. Uji Multikolinearitas.....	26
c. Uji Heteroskedastisitas.....	27
3. Uji Hipotesis.....	28
a. Uji Regresi Linear Berganda.....	28
b. Uji Parameter individual atau parsial (t).....	28
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Identitas Responden.....	30
1. Usia.....	30
2. Jenis Kelamin.....	31
3. Jenis Pekerjaan.....	31
4. Domisili.....	32
B. Analisis Data.....	33
1. Uji Instrumen Penelitian.....	33
a. Uji Validitas.....	33
b. Uji Reliabilitas.....	35
2. Uji Asumsi Klasik.....	36
a. Uji Normalitas.....	36
b. Uji Multikolinearitas.....	37
c. Uji Heteroskedastisitas.....	38
3. Uji Hipotesis.....	39
a. Uji Regresi Linear Berganda.....	39
b. Uji Parameter individual atau parsial (t).....	40
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	41
C. Pembahasan.....	42
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	42
2. Pengaruh Harga Pengiriman (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	44
BAB V PENUTUP.....	46
A. Kesimpulan.....	46
B. Saran.....	46
C. Keterbatasan Penelitian.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 2. Definisi Operasional.....	25
Tabel 3. Deskripsi Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4. Deskripsi Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 5. Deskripsi Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	36
Tabel 6. Deskripsi Identitas Responden Berdasarkan Domisili.....	37
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	39
Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel Harga Pengiriman (X2).....	40
Tabel 9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	41
Tabel 10. Hasil Uji R.....	42
Tabel 11. Hasil Uji Normalitas dengan Koefisien varians.....	44
Tabel 12. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	45
Tabel 13. Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 14. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	47
Tabel 15. Hasil Uji Parameter individual atau parsial (t).....	48
Tabel 16. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pendapatan usaha PT Pos Indonesia tahun 2019-2023.....	2
Gambar 2. Kerangka Pikir.....	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Tabulasi Data

Lampiran 3. Hasil Olah Data

1) Uji Instrumen Data

a) Uji Validitas

b) Uji Reliabilitas

2) Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

b) Uji Multikolinearitas

c) Uji Heteroskedastisitas

3) Uji Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Parsial (t)

4) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

ABSTRAK

ZAHRA MALA AINURROAT, 22118001 SKRIPSI. Judul: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. POS INDONESIA (STUDI PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) KCU SOLO), 2026.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga pengiriman terhadap kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Solo. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 95 responden pelanggan yang pernah menggunakan layanan pengiriman barang atau dokumen di KCU Solo. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode insidental sampling, sedangkan jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) yang diukur menggunakan dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles, serta harga pengiriman (X2) yang diukur melalui indikator keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas layanan, daya saing harga, dan kesesuaian harga dengan manfaat. Variabel dependen adalah kepuasan pelanggan (Y) yang diukur melalui indikator kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali layanan, dan kesediaan merekomendasikan.

Data dianalisis menggunakan uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas), serta regresi linear berganda dan uji t parsial untuk pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga pengiriman memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia KCU Solo. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan mutu pelayanan yang responsif, andal, dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan, serta strategi penetapan harga yang kompetitif dan sesuai dengan manfaat layanan, mampu meningkatkan kepuasan pelanggan secara konsisten. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi dan rekomendasi strategis bagi PT Pos Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan dan menyusun kebijakan harga yang lebih efektif di tengah persaingan industri logistik berbasis digital.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga Pengiriman, Kepuasan Pelanggan, PT. Pos Indonesia, Logistik, Perilaku Konsumen.

ABSTRACT

ZAHRA MALA AINURROAT, 22118001. THESIS. Title: THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND SHIPPING PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION OF PT POS INDONESIA (A STUDY AT PT POS INDONESIA (PERSERO) MAIN BRANCH OFFICE SOLO), 2026.

This study aims to analyze the effect of service quality and shipping price on customer satisfaction at PT Pos Indonesia (Persero) Main Branch Office (KCU) Solo. The research employs a quantitative associative approach, with primary data collected through questionnaires distributed to 95 customers who have used parcel or document delivery services at KCU Solo. The sampling technique used is incidental sampling, and the sample size was determined using Slovin's formula with a 10% error tolerance. The independent variables are service quality (X1), measured using the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles, and shipping price (X2), measured using indicators of price affordability, price-service quality suitability, price competitiveness, and price-benefit suitability. The dependent variable is customer satisfaction (Y), measured through expectation conformity, intention to reuse the service, and willingness to recommend.

Data analysis was conducted using instrument tests (validity and reliability), classical assumption tests (normality, multicollinearity, and heteroskedasticity), multiple linear regression, and partial hypothesis testing using the t-test. The results show that service quality and shipping price have a positive and significant effect on customer satisfaction at PT Pos Indonesia KCU Solo. This indicates that improvements in responsive, reliable, and customer-oriented service, supported by competitive pricing strategies aligned with perceived benefits, can enhance customer satisfaction consistently. The findings of this research are expected to serve as an objective basis for strategic evaluation and recommendations for PT Pos Indonesia in strengthening service quality and formulating more effective pricing policies amid digital-based logistics industry competition.

Keywords: Service Quality, Shipping Price, Customer Satisfaction, PT Pos Indonesia, Logistics, Consumer Behavior