DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PT POS INDONESIA KCU PALEMBANG (30000)

LAPORAN AKHIR

Dibuat untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya

Oleh:

Nabila Maulidia Putri
NPM 062230601334

PROGRAM STUDI DIII ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2025

DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PT POS INDONESIA KCU PALEMBANG (30000)

LAPORAN AKHIR

OLEH:
NABILA MAULIDIA PUTRI
NPM 062230601334

Menyetujui

Palembang, 29 Juli 2025

Pembimbing I	Pembimbing II
Dra. Yusleli Herawati, MM.	Dwi Riana, S.E., M. AB.
NIP 196005071988112001	NIP 199010202022032010

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,	Koordinator Program Studi DIII Administrasi Bisnis
Dr. Sari L. Z. Ridho, S.E., M.Ec., CHE.	Dwi Riana, S.E., M. AB.
NIP 197705212006042001	NIP 199010202022032010

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Nabila Maulidia Putri
NPM	: 062230601334
Jurusan/Program Studi	: DIII Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah	: Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir	: Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di PT Pos Indonesia KCU Palembang (30000)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas berserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/Salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/manyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir berserta konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkempentingan.

Palembang, 21 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,

Nabila Maulidia Putri

NPM 062230601334

LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	**: Nabila Maulidia Putri**
NPM	**: 062230601334**
Jurusan/Program Studi	**: DIII Administrasi Bisnis/ADministrasi Bisnis**
Mata Kuliah	**: Pelayanan Prima**
Judul Laporan Akhir	**: Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di PT Pos Indonesia KCU Palembang (30000)**

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir Jurusan Adminstrasi Bisnis Program Studi Adminstrasi Bisnis dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat

Tanggal: 1 Agustus 2025

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Imas Permatasari, S.E., M.Si Ketua Penguji	.....	22/2025 7
2.	Yusrizal Firdaus, SE., MM Anggota Penguji	.....	24/2025 7
3.	Dra. Yusleli Herawati, MM Anggota Penguji	.....	22/2025 7
4.	Tika Handayani, S.E., MM Anggota Penguji	.....	23/2025 7
5.	Mahmud Junianto, S.Psi., M.Psi Anggota Penguji	.....	23/2025 7

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

I don't need to be perfect. I just need to finish – Nabila Maulidia Putri

Kupersembahkan kepada:

- **Kepada Orang Tua**
- **Saudara-saudara ku**
- **Sahabat-sahabat terbaik ku**
- **Teman-teman kelas 6 NL 2025**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Akhir ini dengan judul "Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Pos Indonesia KCU Palembang 30000" dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, serta memberikan gambaran nyata terkait dimensi-dimensi pelayanan yang paling relevan dalam meningkatkan kepuasan dan keterikatan pelanggan pada layanan PT Pos Indonesia.

Penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis, khususnya bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan dalam pengelolaan pelayanan jasa dan peningkatan loyalitas pelanggan. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan di masa mendatang.

Palembang, 2025

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini saya mengucapkan syukur kepada Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayah-nya sehingga Lapporan Akhir ini dapat diselesaikan tepat waktu. Penulisan Laporan Akhir ini juga terwujud berkat adanya bimbingan, sarana dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu ingi menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, MT., Selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE,. Selaku Kepala Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dwi Riana, S.E., M.AB selaku Ketua Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwjaya.
5. Ibu Dra. Yusleli Herawati, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
6. Ibu Dwi Riana, S.E., M.AB selaku dosen pembimbing II yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
7. Kepada seluruh Karyawan dan Staff PT Pos Indonesia KCU Palembang (30000).
8. Kepada seluruh Dosen pengajar dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis yang telah banyak membantu memberikan ilmu kepada penulis selama penulis berkuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
9. Kepada kedua orang tua saya, terutama kepada Ibu Rismamora tercinta yang senantiasa menjadi tempat saya berkeluh kesah, memberikan doa, semangat, serta dukungan moril dan materil sepanjang proses penyusunan laporan ini. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada Almarhum Ayah M.Idris,

yang meskipun telah tiada, kasih sayang dan nilai-nilai hidup yang beliau wariskan tetap menjadi pegangan dalam setiap langkah saya.

10. Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada sahabat-sahabat saya yang selalu hadir memberi semangat, dukungan, dan kebersamaan yang tulus selama proses penyusunan laporan ini. Terima kasih atas waktu, bantuan, serta canda tawa yang menjadi penyemangat di tengah kesulitan. Kehadiran kalian memberi warna dan kekuatan tersendiri dalam perjalanan akademik saya.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam penulisan laporan ini.

Akhir kata kami mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada kami, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapatkan perlindungan-Nya.

Palembang, Juli 2025

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Pos Indonesia KCU Palembang 30000. Kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 97 responden. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan. Dimensi *Reliability* menjadi faktor paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas. Secara simultan, kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, dengan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,860 yang menunjukkan bahwa 86% variasi loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh model ini. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor strategis dalam membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mempertahankan pencapaian yang telah ada dan mengembangkan strategi pelayanan secara menyeluruh untuk meningkatkan kepuasan dan keterikatan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, SERVQUAL, Regresi Linier Berganda, PT Pos Indonesia

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on customer loyalty at PT Pos Indonesia KCU Palembang 30000. Service quality is measured using the five SERVQUAL dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. A quantitative approach was applied using a survey method by distributing questionnaires to 97 respondents. The data were analyzed using multiple linear regression with the help of SPSS version 27. The results indicate that all five dimensions of service quality have a significant partial effect on customer loyalty. Among them, Reliability is the most dominant factor. Simultaneously, service quality also has a significant effect on customer loyalty, with an Adjusted R Square value of 0.860, indicating that 86% of the variance in customer loyalty is explained by the model. These findings emphasize that service quality is a strategic factor in building and maintaining customer loyalty. Therefore, the company is encouraged to maintain its current performance and further develop service strategies to enhance customer satisfaction and loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Loyalty, SERVQUAL, Multiple Linear Regression, PT Pos Indonesia

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN DEPAN ..... **i**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**
SURAT PERNYATAAN ..... **iii**
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI ..... **iv**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
UCAPAN TERIMA KASIH ..... **vii**
ABSTRAK ..... **ix**
ABSTRACT ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Ruang Lingkup Penelitian 7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitiaan 8
1.4.1 Tujuan Penelitian 8
1.4.2 Manfaat Penelitian 8
1.5 Metode Penelitian 9
1.5.1 Pendekatan Penelitian 9
1.5.2 Jenis dan Sumber Data 9
1.5.3 Teknik Pengumpulan data 10
1.5.4 Populasi dan Sampel 12
1.5.5 Uji Instrumen 13
1.5.6 Analisis Data 14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Kualitas Pelayanan 17

2.2 Loyalitas Pelanggan 17
2.3 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan .. 18
2.4 Kepuasan Pelanggan 18
2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Model SERVQUAL 19
2.6 Teori SERVQUAL (Service Quality Model)..... 20

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan 22
3.2 Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan 23
3.2.1 Visi Perusahaan..... 23
3.2.2 Misi Perusahaan..... 23
3.2.3 Tujuan Perusahaan..... 24
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian 24
3.3.1 Struktur Organisasi Perusahaan..... 25
3.3.2 Pembagian Tugas..... 26
3.4 Aktivitas Pelayanan Pelanggan di PT Pos Indonesia KCU Palembang 30000 28

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil 30
4.1.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas..... 30
4.1.2 Uji Asumsi Klasik..... 36
4.1.3 Analisis Regresi Linier Berganda 42
4.2 Pembahasan..... 46

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 50

5.1 Kesimpulan..... 50
5.2 Saran..... 50

DAFTAR PUSTAKA.....52

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Jasa Kurir Indonesia Tahun 2024 3
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian 31
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian 34
Tabel 4. 3 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov 37
Tabel 4. 4 Hasil Uji Multikolinearitas 39
Tabel 4. 5 Hasil Uji Glejser 41
Tabel 4. 6 Hasil Uji T (Uji Parsial) 43
Tabel 4. 7 Hasil Uji F (Uji Simultan) 45
Tabel 4. 8 Hasil Uji Model Summary 46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Keluhan Pelanggan 5
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia 26
Gambar 4. 1 Histogram 38
Gambar 4. 2 Normal P-Plot 38
Gambar 4. 3 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas 41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data
Lampiran 2 Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
Lampiran 8 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
Lampiran 9 Lembar Revisi Laporan Akhir
Lampiran 10 Lembar Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir
Lampiran 11 Lembar Kuesioner Penelitian
Lampiran 12 Tabulasi Data Jawaban Responden
Lampiran 13 Hasil *Output* SPSS