

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI POSPAY TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA PT POS INDONESIA (PERSERO) PALEMBANG  
(Studi Kasus Pada Fitur Pembelian Pulsa/Paket data)**



**LAPORAN AKHIR**

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Di Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh :**

**KRISDAYANTI  
NPM 0618 3060 0502**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PALEMBANG  
2021**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI POSPAY TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA PT POS INDONESIA (PERSERO) PALEMBANG  
(Studi Kasus Pada Fitur Pembelian Pulsa/Paket data)**



**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**KRISDAYANTI  
NPM 0618 3060 0502**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Dr. Dewi Fadila, SE., M.M.  
NIP 197504212001122001**

Pembimbing II,

**H. Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.  
NIP 197208182003121002**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Heri Setiawan, S.E., MAB.  
NIP 197602222002121001**

**Ketua Program Studi  
Administrasi Bisnis**

**Fetty Maretha, S.E., MM.  
NIP 198203242008012009**

	<b>KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN</b> <b>POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA</b> <b>JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS</b> Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : <a href="http://www.polisriwijaya.ac.id">www.polisriwijaya.ac.id</a> E-mail : <a href="mailto:info@polsriwijaya.ac.id">info@polsriwijaya.ac.id</a>	 
	<b>SURAT PERNYATAAN</b>	

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Krisdayanti  
NPM : 0618 3060 0502  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / D III Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi PosPay Terhadap Kepuasan Pengguna PT Pos Indonesia (Persero) Palembang (Studi Kasus Pada Fitur Pembelian Pulsa/Paket Data)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak – pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Krisdayanti  
NPM 0618 3060 0502




## LEMBAR PENGESAHAN

**Nama** : Krisdayanti  
**NPM** : 0618 3060 0502  
**Jurusan/Program Studi** : Administrasi Bisnis / D III Administrasi Bisnis  
**Mata Kuliah** : Manajemen Pemasaran  
**Judul Laporan Akhir** : Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Pospay Terhadap Kepuasan Pengguna PT Pos Indonesia (Persero Palembang (Studi Kasus Pada Fitur Pembelian Pulsa/Paket Data)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Jumat  
Tanggal: 6 Agustus 2021

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. Dewi Fadila, SE., MM.</u> Ketua	 _____	6/8 2021 _____
2.	<u>Dra. Esya Alhadi, MM.</u> Anggota	 _____	6/8 2021 _____
3.	<u>Dr. Marieska Lupikawaty, SE., MM.</u> Anggota	 _____	6/8 2021 _____

## **MOTTO**

**“ Dan barang siapa berjihad, maka sesungguhnya jihadnya itu untuk dirinya sendiri. Sungguh, Allah Maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.”**

**(QS Al-‘Ankabut:6)**

**“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (QS Al-Baqarah– 286)**

**“Karna sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”**

**(QS Alam Nasyroh:5)**

**“Dorongan terbesar adalah dorongan yang timbul dari diri sendiri”**

**(Penulis)**

**Kami Persembahkan kepada:**

- **Kedua Orang Tua Tercinta**
- **Saudara-saudara Tersayang**
- **Para Sahabat Seperjuangan**
- **Para Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**
- **Teman seperjuangan dikelas 6 NB Angkatan 2018**
- **Almamater kebanggaan kami**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami haturkan kepada Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan Laporan Akhir dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi PosPay Terhadap Kepuasan Pengguna Pt Pos Indonesia (Persero) Palembang (Studi Kasus Pada Fitur Pembelian Pulsa/Paket Data), tak lupa juga kami sanjungkan solawat dan salam kepada Nabi Besar kita, Nabi Akhir Zaman Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan kita semua sebagai pengikut sunah beliau.

Tujuan Laporan ini disusun untuk mengetahui variabel yang paling signifikan serta mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi PosPay Terhadap Kepuasan Pengguna PT Pos Indonesia (Persero) Palembang (Studi Kasus Pada Fitur Pembelian Pulsa/Paket Data). Pembuatan Laporan Akhir ini untuk memenuhi syarat menyelesaikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan kekeliruan baik di dalam penulisan maupun penyajiannya, untuk itu kami berharap adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun semua pihak dari pembaca demi kesempurnaan Laporan Akhir ini.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Palembang, Juli 2021

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

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

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, S.T., M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Heri Setiawan, SE.,MAB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Fetty Mareta, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E, M.M., selaku Pembimbing I Laporan Akhir yang telah memotivasi, mengarahkan, dan membimbing penulis dalam penulisan laporan ini.
6. Bapak H. Hendra Sastrawinata, S.E, M.M., selaku Dosen Pembimbing II Laporan Akhir yang telah memotivasi, mengarahkan, dan membimbing penulis dalam penulisan laporan ini.
7. Seluruh Dosen Dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
8. Ibu Dr. Risdhayati, selaku Kepala Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero) Palembang yang telah memberikan izin dan juga memberikan bantuan kepada penulis untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini.
9. Ibu Tina, selaku yang menjalankan bidang pemasaran Kantor Pusat PT Pos Indonesia (Persero) Palembang yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini..

10. Kedua orang tua dan saudara tercinta ( Bapak Adi Candra dan Ibu Irawati ) yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis baik materil maupun spiritual.
11. Teman-teman kelas 6 NB yang telah banyak memberikan semangat dan bantuan saran.
12. Seluruh Mahasiswa yang menjadi Bimbingan Ibu Dr. Dewi Fadila, SE, M.M. dan Bapak H. Hendra Sastrawinata, SE, M.M., yang sama-sama dibimbing dan saling memberikan semangat.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam penulisan laporan ini.

Penulis berharap Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua dan semoga amal baik yang telah diberikan kepada kami mendapatkan balasan dari Allah Subahanahu wa ta'ala. Aamiin.

Palembang, Juli 2021

Penulis



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kecepatan, keamanan, keakuratan dan kepercayaan fitur aplikasi pospay terhadap kepuasan pengguna pada PT Pos Indonesia (Persero) Palembang. Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif, dan data dikumpulkan dengan menyebarkan kuisioner pada 100 responden. Metode analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear berganda, uji hipotesis (uji t, uji f dan uji determinasi  $R^2$ ), kemudian data diolah menggunakan aplikasi SPSS 24 *for windows*. Dengan teknik analisis data, penelitian ini menyatakan bahwa hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kecepatan, keamanan, keakuratan dan kepercayaan memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai sign. ( $\alpha < 0,05$ ). Sehingga dapat diketahui bahwa variabel kepercayaan adalah variabel yang paling dominan dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna dengan nilai signifikan sebesar  $0,003 < 0,05$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,020 > 1,984$ ). Hasil uji f menunjukkan bahwa kualitas layanan fitur pembelian pulsa/paket data pada aplikasi pospay memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna PT Pos Indonesia (Persero) Palembang. Dan uji  $R^2$  0.821, hal ini dapat diartikan bahwa Variabel independen (kecepatan, keamanan, keakuratan, dan kepercayaan) dapat menjelaskan variabel dependen (kepuasan pengguna) sebesar 82,1%, sedangkan sisanya diterangkan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

**Kata kunci:** Kualitas Layanan (kecepatan, keamanan, keakuratan dan kepercayaan), Kepuasan Pengguna

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of speed, security, accuracy, and trustworthiness of the pospay application features on user satisfaction at PT Pos Indonesia (Persero) Palembang. The research was conducted using quantitative methods, and data were collected by distributing questionnaires to 100 respondents. The data analysis method used validity test, reliability test, multiple linear regression test, hypothesis test (t test, f test, and R2 determination test), then the data was processed using SPSS 24 for windows application. With data analysis techniques, this study states tha the results of the t-test indicate that the variables of speed, security, accuracy and trustworthiness have a value of tcount > ttable or a sign value. ( $\alpha < 0.05$ ). So it can be seen that the trust variable is the most dominant variable in determining the level of user satisfaction with a significant value of  $0.003 < 0.05$  or  $t_{count} > t_{table}$  ( $3.020 > 1.984$ ). the results of the f test indicate that the service quality of the credit/data package purchase feature in the pospay application has an influence on user satisfaction of PT Pos Indonesia (Persero) Palembang. And the R2 test is 0.821, this means that the independent variables (Speed, security, accuracy, trustworthiness) can explain the dependent variable (user satisfaction) by 82.1%, while the rest is explained by other factors not examined.*

**Keywords:** *Quality of Service (Speed, Security, Accuracy and Trustworthiness), User Satisfaction*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Pemilihan Judul.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Metode Penelitian .....	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data .....	6
1.5.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	7
1.5.5 Analisis Data .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pemasaran.....	16
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	16
2.1.2 Pemasaran Digital.....	16
2.2 Aplikasi.....	17
2.3 Pelayanan.....	18
2.3.1 Pengertian Pelayanan.....	18
2.3.2 Kualitas Pelayanan .....	19
2.4 Pos Pay .....	19
2.5 Kepuasan Konsumen .....	21

2.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	21
2.6 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen.....	21

### **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	24
3.1.1 Logo Perusahaan .....	26
3.2 Visi, Misi dan Motto Perusahaan .....	27
3.2.1 Visi Perusahaan .....	27
3.2.2 Misi Perusahaan.....	27
3.2.3 Motto Perusahaan .....	27
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	28
3.3.1 Struktur Organisasi.....	28
3.3.2 Pembagian Tugas.....	29
3.4 PosPay .....	38
3.4.1 Pengertian PosPay .....	38
3.4.2 Keunggulan PosPay.....	39
3.4.3 Langkah-langkah memiliki PosPay .....	40
3.4.4 Fitur Aplikasi PosPay .....	41
3.5 Fitur Pembelian Pulsa/Paket Data pada PosPay .....	43
3.6 Objek Penelitian .....	43
3.7 Karakteristik Responden.....	43
3.8 Rekapitulasi Responden .....	47

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil.....	51
4.1.1 Uji Validitas.....	51
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	53
4.1.3 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
4.1.4 Uji Parsial (Uji t) .....	57
4.1.5 Uji Simultan (Uji f) .....	59
4.1.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	60
4.2 Pembahasan .....	60

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

4.1 Kesimpulan.....	63
4.2 Saran .....	64

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

### Halaman

Tabel 1.1 Skala Pengukuran Likert.....	9
Tabel 1.2 Operasional Variabel Independen.....	13
Tabel 1.3 Operasional Variabel Dependen .....	14
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	44
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan .....	46
Tabel 3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi PosPay.....	47
Tabel 3.6 Hasil Rekapitulasi Responden Variabel Independen .....	47
Tabel 3.7 Hasil Rekapitulasi Responden Variabel Dependen .....	49
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kecepatan ( <i>Speed</i> ) X1 .....	51
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan ( <i>Safety</i> ) X2 .....	52
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Keakuratan ( <i>Accuracy</i> ) X3.....	52
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) X4.....	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y).....	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kecepatan ( <i>Speed</i> ) X1 .....	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keamanan ( <i>Safety</i> ) X2.....	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keakuratan ( <i>Accuracy</i> ) X3.....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) X4 .....	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y).....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Simultan (Uji f) .....	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	60

## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

Gambar 1.1 Hasil Pengambilan Sampel Pengguna Layanan PosPay .....	3
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	23
Gambar 3.1 Logo PT Pos Indonesia (Persero).....	26
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Kantor Pos pusat Palembang.....	28
Gambar 3.3 Tampilan unduh aplikasi PosPay .....	40
Gambar 3.4 Tampilan Alur Registrasi PosPay pada Android.....	41
Gambar 3.5 Tampilan fitur aplikasi PosPay .....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pengantar Pengambilan Data
2. Surat Izin Pengambilan Data
3. Surat Balasan Pengambilan Data
4. Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing I
5. Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing II
6. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
7. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
8. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
9. Daftar Pertanyaan Wawancara Perusahaan
10. Lembar Kunjungan Perusahaan
11. Lembar Kuesioner
12. Lembar Rekapitulasi Kuesioner Responden
13. Lembar Hasil Uji Penelitian
14. Dokumentasi Penelitian
15. Lembar Revisi Laporan Akhir
16. Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir