

ABSTRAK

Nurwana Rahman, 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Indonesia Pusat Cabang Utama Makassar. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Moh. Aris Pasigai, Syarifuddin Sulaiman.

Penelitian ini bertujuan 1) untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Pos Indonesia Pusat Cabang Utama Makassar, 2) untuk mengetahui pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Pos Indonesia Pusat Cabang Utama Makassar, 3) untuk mengetahui pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Pos Indonesia Pusat Cabang Utama Makassar. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan sampel sebanyak 78 responden. Teknik menggunakan uji regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *responsiveness*, *tangible*, *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Pos Indonesia Pusat Cabang Utama Makassar.

Kata Kunci : *Responsiveness*, *Tangible*, *Emphaty* dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Nurwana Rahman, 2023. *The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at the Central Indonesian Post Office, Makassar Main Branch*. Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by Moh. Aris Pasigai, Syarifuddin Sulaiman.

This study aims 1) to determine the effect of responsiveness on customer satisfaction at the Central Indonesian Post Office, Makassar Main Branch, 2) to determine the tangible effect on customer satisfaction at the Central Indonesian Post Office, Makassar Main Branch, 3) to determine the effect of empathy on customer satisfaction at Indonesia Post Office Head Office Makassar Main Branch. The type of research used in this research is quantitative with a sample of 78 respondents. The technique uses multiple linear regression tests. The results showed that responsiveness, tangible, empathy had a positive and significant effect on customer satisfaction at the Central Indonesian Post Office, Makassar Main Branch.

Keywords : **Responsiveness, Tangible, Empathy and Customer Satisfaction**