

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
PENGALAMAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI KANTOR POS INDONESIA
CABANG KARANGASEM**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN

	
Pembimbing I	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Pembimbing II	Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. NIP.197404122010121001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Skripsi oleh Ida Ayu Candra Trisna Adnyani ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 26 Agustus 2026

Dewan Penguji

Ketua	Nyoman Teja Adiastra, S.Ds., M.M. NIP.199402142024061001
Anggota	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Anggota	Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. NIP.197404122010121001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M NIP.199106072020122017



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Pengalaman Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Pos Indonesia Cabang Karangasem" beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 10 Oktober 2026

Yang membuat pernyataan,



Ida Ayu Candra Trisna Adnyani

NIM. 2217041207

PRAKATA

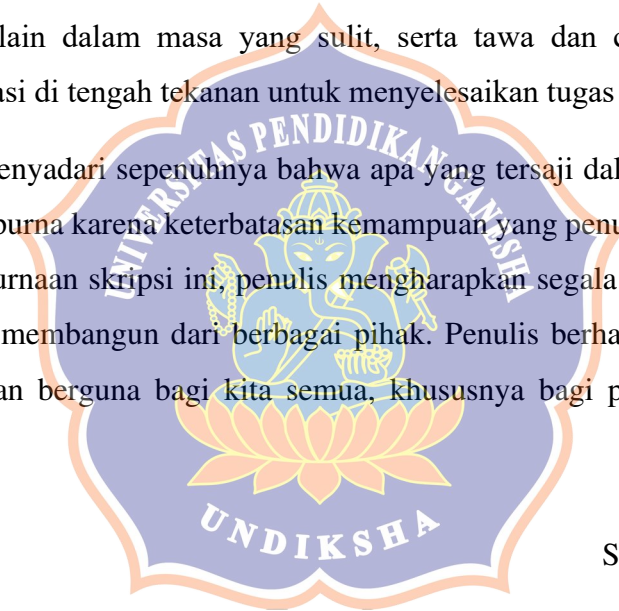
Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat-Nya lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Pengalaman Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Pos Indonesia Cabang Karangasem”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA., CPA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, motivasi dan semangat sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc., selaku Pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
9. Kepada kedua orang tua penulis, Ibu dan Aji, penulis menyampaikan terima kasih atas segala cinta, perhatian, doa yang senantiasa dipanjatkan, dukungan yang selalu ada, serta pengorbanan yang sangat besar dalam setiap aspek pendidikan penulis.

10. Kepada saudara dan saudara penulis yang telah memberikan dukungan, semangat, dan doa selama penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih atas perhatian, dukungan, dan kebersamaan yang senantiasa diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada Made Sukma Divatni Dewantari Laksmi JLP, yang selalu menemani perjalanan penulis sejak awal perkuliahan hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, semangat serta kesediaan untuk saling membantu dalam menyusun skripsi hingga akhirnya dapat ditahap ini.
12. Teman-teman yang telah menemani dalam menjalani proses perkuliahan hingga tahap skripsi ini, bertukar informasi, memberikan dukungan satu sama lain dalam masa yang sulit, serta tawa dan canda yang menjadi motivasi di tengah tekanan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua, khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.



Singaraja, 1 Mei 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	13
1.3 Pembatasan Masalah	14
1.4 Rumusan Masalah	14
1.5 Tujuan Penelitian	14
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	15
BAB II KAJIAN TEORI	16
2.1 Kepuasan Pelanggan	16
2.1.1 Indikator Kepuasan Pelanggan	18
2.2 Kualitas Layanan	18
2.2.1 Indikator Kualitas Layanan	19
2.3 Pengalaman	20
2.3.1 Indikator Pengalaman	21
2.4 Kajian Hasil Penelitian Terdahulu	22
2.5 Hubungan Antar Variabel	25
2.6 Kerangka Berfikir	27
2.7 Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Rancangan Penelitian	29
3.2 Subjek, Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian	33
3.4 Metode Pengumpulan Data	34
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	35
3.5.1 Statistik Deskriptif	36

3.5.2 Uji Instrumen Data.....	36
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Deskripsi Data.....	44
4.2 Uji Instrumen Data.....	51
4.2.1 Uji Validitas	51
4.2.2 Uji Reliabilitas	52
4.3 Pengujian Asumsi Klasik	53
4.3.1 Uji Normalitas.....	53
4.3.2 Uji Multikolinieritas	54
4.3.3 Uji Heterokedastisitas	55
4.4 Pengujian Hipotesis	56
4.4.1 Uji Regresi Linier Berganda.....	56
4.4.2 Uji Koefisien Determinasi	57
4.4.3 Uji T (Parsial).....	59
4.4.4 Uji F (Simultan).....	61
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	62
4.5.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	62
4.5.2 Pengaruh Pengalaman Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	66
4.5.3 Pengaruh Kualitas Layanan dan Pengalaman Terhadap Kepuasan Pelanggan	70
4.6 Implikasi	73
4.6.1 Implikasi Teoritis	73
4.6.2 Implikasi Praktis	73
BAB V PENUTUP	75
5.1 Rangkuman.....	75
5.2 Simpulan	77
5.3 Saran	79
DAFTAR RUJUKAN.....	81
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Top Brand Index,2025	1
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
Tabel 3.2 Skala Interval.....	35
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas 30 Responden.....	37
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden	39
Tabel 4.1 Jumlah Responden.....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	46
Tabel 4.3 Deskripsi Statistik	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolonieritas.....	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Heterokedastisitas	55
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Berganda	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	58
Tabel. 4.11 Hasil Uji T (Parsial).....	59
Tabel 4.12 Hasil Uji F (Simultan).....	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Kunjungan Pelanggan Pos Cabang Karangasem	2
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	29
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	31



LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Perbandingan Rating Kantor Pos Karangasem.....	88
Lampiran 02. Keluhan Pelanggan di Google Review	89
Lampiran 03. Surat Ijin Penelitian	90
Lampiran 04. Daftar Wakling Customer Kantor Pos Cabang Amlapura	91
Lampiran 05. Kuesioner Penelitian.....	92
Lampiran 06. Data Jumlah Kuesioner.....	97
Lampiran 07. Data Karakteristik Responden.....	98
Lampiran 08. Tabulasi Data Jawaban 30 Responden Kualitas Layanan	99
Lampiran 09. Tabulasi Data Jawaban 30 Responden Pengalaman	100
Lampiran 10. Tabulasi Data Jawaban 30 Responden Kepuasan Pelanggan	101
Lampiran 11. Tabulasi Data Jawaban Responden Kualitas Layanan.....	102
Lampiran 12. Tabulasi Data Jawaban Responden Pengalaman	106
Lampiran 13. Tabulasi Data Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan	110
Lampiran 14. Hasil <i>Output</i> SPSS Deskriptif Statistik	114
Lampiran 15. Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Validitas.....	115
Lampiran 16. Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Reliabilitas	118
Lampiran 17. Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Asumsi Klasik	119
Lampiran 18. Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Regresi Linier Berganda	121
Lampiran 19. Dokumentasi.....	122