

ABSTRAK

Skripsi ini membahas mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. POS INDONESIA (Cabang Cipondoh). Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 orang responden yang merupakan pengguna jasa Pengiriman Pos yang berada di kantor pelayanan Cipondoh ,Tangerang . Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu metode pengambilan sampel dimana hanya individu yang kebetulan dijumpai atau yang dapat dijumpai saja yang dipilih, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah uji regresi linier sederhana pada program SPSS 17.0 .

Hasil pengujian dengan menggunakan uji regresi linier sederhana menunjukkan terdapat pengaruh yang cukup kuat dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian selain perusahaan yang bergerak pada jasa pengiriman Pos dan lingkup penelitian yang lebih luas .

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.