

ABSTRAK

Banyaknya pesaing dalam bidang jasa pengiriman surat-menyurat maupun pengiriman barang, Sehingga PT Pos mengalami penurunan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Padang Panjang. Dengan menggunakan metode kuantitatif yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden yaitu pelanggan kantor pos Padang Panjang. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, realibilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji heteroskedastisitas), koefisien determinasi R², Uji t, Uji f, Adapun keseluruhan analisis data menggunakan SPSS statistic 22.

Hasil penelitian ini menimbulkan bahwa : kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Kantor Pos Padang Panjang.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan