

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. POS INDONESIA CABANG PANYABUNGAN KABUPATEN
MANDAILING NATAL**



SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Ekonomi Syariah*

OLEH:

RAJAB HUSEIN HSB

NIM : 19080030

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL**

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. POS INDONESIA CABANG PANYABUNGAN
KABUPATEN MANDAILING NATAL**



SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Ekonomi Syariah*


Oleh:

**Rajab Husein Hsb
NIM. 19080030**

Pembimbing I


Dr. Enni Sari Siregar, M.E
NIP. 199007302019082001

Pembimbing II


Jureid, M.E.I
NIP. 198806242019031010

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas Nama Rajab Husein Hsb. Nim : 19080030 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pos Indonesia Cabang Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal” Memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk melaksanakan sidang munaqosah.

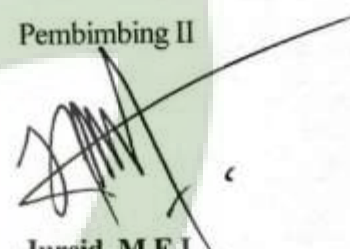
Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Panyabungan, 16 Oktober 2025

Pembimbing I


Dr. Enni Sari Siregar, M.E.
NIP. 199007302019082001

Pembimbing II


Jureid, M.E.I
NIP. 198806242019031010

STAIN MADINA

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi dengan judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia Cabang Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal" a.n Rajab Husein Hsb, NIM. 19080030 Program Studi Ekonomi Syariah telah di sidangkan Munaqasyah Program Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal, pada tanggal 17 Oktober 2025.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No	Nama /NIP Penguji	Jabatan Dalam Tim	Tanda Tangan	Taggal Persetujuan
1	Faisal Affandi, M.E.I NIP. 198310182019031006	Ketua /Penguji I		21/10-2025
2	Drs. Hamonangan, M.Si NIP. 196507282003121001	Sekretaris/ Penguji II		22/10-2025
3	Dr. Enni Sari Siregar, M.E NIP. 199007302019082001	Penguji III		28/10-2025
4	Jureid, M.E.I NIP. 198806242019031010	Penguji IV		22/10-2025

Mandailing Natal, 25 Oktober 2025

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri
Mandailing Natal



Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag
NIP. 197203132003121002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RAJAB HUSEIN HSB
Nim : 19080030
Semester / T.A : XIII (Tiga Belas)/2025
Jurusan : Ekonomi Syariah
Tempat / Tgl Lahir : Panyabungan III, 15 November 2001
Alamat : Jl. Abri Panyabungan II

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul :
“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. POS Cabang Panyabungan” adalah benar hasil karya sendiri kecuali kutipan-kutipan yang di ambil dari sumbernya dan saya bertanggung jawab penuh atas semua data yang termuat di dalamnya.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Panyabungan, 5 Oktober 2025



RAJAB HUSEIN HSB
NIM. 19080030

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pos Indonesia Cabang Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Ekonomi Syariah dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Skripsi ini di susun dengan segala kemampuan saya dan semaksimal mungkin. Namun, saya menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tentu tidaklah sempurna dan masih banyak kesalahan serta kekurangan. Maka dari itu saya sebagai penyusun skripsi ini mohon kritik, saran dan pesan dari semua yang membaca skripsi ini terutama Dosen yang kami harapkan sebagai bahan koreksi untuk saya.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini berhasil dilakukan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang memberikan dukungan moral maupun material, karena itu dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag. selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
2. Bapak Faisal Affandi, M.E selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, sekaligus Penguji I skripsi yang telah banyak memberikan masukan sehingga skripsi ini dapat di selesaikan.
3. Bapak Paisal Rahmat, M.E Selaku Sekretaris Prodi Ekonomi Syariah, yang memberi masukan dan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Dr. Enni Sari Siregar, M.E selaku Dosen Pembimbing I skripsi selaku PA yang telah memberikan pengarahan, masukan, dan dukungan kepada peneliti selama penulisan skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Bapak Jureid, M.E.I, selaku Dosen Pembimbing II skripsi yang telah memberikan pengarahan, masukan, dan dukungan kepada peneliti selama penulisan skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Drs. Hamonangan, M.Si selaku penguji II skripsi yang telah memberikan arahan dan masukan untuk penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak/ibu dosen Prodi Ekonomi Syariah, yang telah memberikan ilmunya selama peneliti kuliah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
8. Teristimewa saya sampaikan terima kasih kepada Ayahanda Darmansyah Hsb dan Ibunda tersayang Rosannah Nst yang Telah membesarkan, mendidik, memberi motivasi, semangat dan Doa yang tak henti-hentinya kepada saya. Kepada Adik tercinta Riadoh Saputri, Rezky Anggina, Rozi Anugrah.
9. Teman-teman Ekonomi Syariah seperjuangan angkatan 2019 yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu namanya yang selalu memberikan keceriaan dan semangat kepada penulis.

Panyabungan, Oktober 2025



Rajab Husein Hsb

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ixi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK	xix
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Landasan Teori	8
1. Kepuasan Pelanggan	8
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
b. Pengaruh Kepuasan Pelanggan.....	11
c. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	13
d. Indikator Kepuasan	14
2. Kualitas Pelayanan	16
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	16
b. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan	18
3. Citra Perusahaan.....	21
a. Pengertian Citra Perusahaan	21
b. Dimensi Citra Perusahaan	22
c. Proses Terbentuknya Citra Perusahaan	23
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	25
C. Kerangka Berpikir	27
D. Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
C. Defenisi Operasional Variabel.....	29
D. Populasi dan Sampel	32
1. Populasi	32
2. Sampel	32
E. Teknik Pengumpulan Data	33
1. Angket (Kusioner)	33
2. Dokumentasi	33

F. Teknik Analisis Data	33
1. Uji Validitas.....	34
2. Uji Reliabilitas.....	34
G. Uji Asumsi Klasik.....	35
1. Uji Normalitas.....	35
2. Uji Multikolinieritas	35
3. Uji Heteroskedastisitas.....	36
4. Analisis Regresi Linear Berganda	36
H. Uji Hipotesis	36
1. Uji Parsial (Uji t).....	36
2. Uji Simultan (Uji F).....	37
3. Uji Koefisien Determinasi.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	39
1. Temuan Penelitian.....	39
a. Sejarah Singkat Mengenai Perusahaan PT. Pos Indonesia	39
b. Visi dan Misi Statement Budaya PT. POS	41
c. Statement Budaya PT. Pos	41
d. Struktur Organisasi.....	42
2. Temuan Khusus.....	42
3. Uji Instrumen Penelitian.....	45
a. Uji Validitas	48
b. Uji Reliabilitas	48
4. Uji Asumsi Klasik.....	48
a. Uji Normalitas	48
b. Uji Multikolinearitas	49
c. Uji Heteroskedastisitas	50
d. Analisis Regresi Linear sederhana	51
5. Uji Hipotesis	52
a. Uji Parsial (Uji t).....	52
b. Uji Simultan.....	53
c. Uji Koefisien Determinasi	54
B. Pembahasan	55
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	55
2. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	56
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan	56
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel	30
Tabel 3.2 Skala likert	33
Tabel 3.3 Penyebaran Kuisisioner	43
Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	45
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan	46
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.0 Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4.1 Hasil Uji Multikoilineiaritas	50
Tabel 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel 4.3 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	51
Tabel 4.4 Uji Parsial (Uji t).....	53
Tabel 4.5 Uji Simultan	54
Tabel 4.6 Uji Koefisien Determinasi	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuisisioner	66
Lampiran 2 Tabulasi Penelitian Kualitas Pelayanan.....	70
Lampiran 3 Tabulasi Penelitian Citra Perusahaan	75
Lampiran 4 Tabulasi Penelitian Kepuasan Pelangan	80
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	86
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan	87
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelangan.....	89
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas	91
Lampiran 9 Hasil Uji Normalitas	92
Lampiran 10 Hasil Uji Multikoilnearitas	92
Lampiran 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	92
Lampiran 12 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	93
Lampiran 13 Uji Parsial (Uji t)	93
Lampiran 14 Uji Simultan.....	93
Lampiran 15 Uji Koefisien Determinasi	93
Lampiran 16 Dokumentasi Penelitian.....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Terbentuknya Citra Perusahaan	23
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	27
Gambar 2.3 Struktur Organisasi kantor PT Pos Panyabungan	42



ABSTRAK

Rajab Husein Hsb (NIM: 19080030). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pos Indonesia Cabang Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cabang Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada adanya keluhan pelanggan terkait pelayanan yang kurang maksimal, fasilitas yang belum memadai, serta citra perusahaan yang dinilai rendah sehingga berdampak pada menurunnya kepuasan pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan regresi linier berganda. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Panyabungan, dengan jumlah sampel sebanyak 130 responden yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui angket (kuesioner) dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta secara simultan kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,819, yang berarti kualitas pelayanan dan citra perusahaan mampu menjelaskan variasi kepuasan pelanggan sebesar 81,9%, sedangkan sisanya 18,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan citra perusahaan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan PT. Pos Indonesia dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, citra perusahaan, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Rajab Husein Hsb (NIM: 19080030). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pos Indonesia Cabang Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. This study aims to determine the effect of service quality and corporate image on customer satisfaction at PT. Pos Indonesia, Panyabungan Branch, Mandailing Natal Regency. The background of this research is based on customer complaints regarding suboptimal services, inadequate facilities, and a relatively low corporate image, which negatively affect customer satisfaction. The type of research used is quantitative with multiple linear regression analysis. The population of this study consists of all customers of PT. Pos Indonesia, Panyabungan Branch, with a total sample of 130 respondents determined using the Lemeshow formula. Data were collected through questionnaires and documentation techniques. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, corporate image also has a positive and significant effect on customer satisfaction, and simultaneously both variables significantly influence customer satisfaction. The coefficient of determination (Adjusted R Square) is 0.819, meaning that service quality and corporate image can explain 81.9% of the variation in customer satisfaction, while the remaining 18.1% is influenced by other variables not examined in this study. The conclusion of this research is that service quality and corporate image are crucial factors that must be considered by PT. Pos Indonesia in improving customer satisfaction.

Keywords: service quality, corporate image, customer satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberhasilan perusahaan dapat dilihat dari pencapaian dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Seorang pelanggan akan merasa puas jika kebutuhannya terpenuhi. Sehingga kepuasan pelanggan menjadi hal utama bagi perusahaan untuk mempertahankan pelanggannya. Kini semakin disadari bahwa kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam perusahaan, tidaknya suatu perusahaan ditentukan oleh kemampuan perusahaan itu sendiri dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pelanggan. Kepuasan pelanggan bisa menjadi senjata andalan untuk tampil sebagai pemenang dalam persaingan tetapi bisa juga sebaliknya. Memahami kepuasan pelanggan sangat penting bagi aktivitas pemasaran.

Kepuasan pelanggan menggambarkan bagaimana pelanggan merasa puas atas jasa yang diterima. Dengan kata lain bagaimana cara perusahaan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik pada pengguna jasa. Setiap perusahaan pasti berusaha memberikan pelayanan kepada pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja jasa yang diterima dengan yang diharapkan (Lupiyoadi, 2013).

PT. Pos Indonesia termasuk organisasi publik dan wadah penyedia sarana komunikasi terutama yang berhubungan dengan membangun sarana dan fasilitas yang dapat digunakan masyarakat dalam menyelenggarakan barang dan jasa giro baik domestik maupun internasional serta mempercepat arus surat. PT. Pos Indonesia menyediakan jasa dengan banyak produk salah satu layanan adalah paket pos, sekilas sejarah berdirinya PT. Pos Indonesia pada tanggal 26 Agustus 1976 di Batavia sebagai badan penjaminan kegiatan surat menyurat tenaga kerja oleh pemerintahan Belanda. Awalnya kantor Pos Indonesia pertama kali di Batavia kemudian menyusul ke kantor kedua di

Semarang, berfungsi/untuk menjamin keamanan surat menyurat antar penduduk yang datang dan pergi ke Belanda di jaman pemerintah Hindia-Belanda, setelah melewati beberapa proses perubahan organisasi dan nama, maka status Pos Indonesia Perseroan Terbatas dengan nama PT. Pos Indonesia (Persero) pada Juni 1995 (Pos Indonesia, 2023).

PT. Pos Indonesia perlu meningkatkan perhatian terhadap kepuasan pelanggan sebagai upaya untuk menarik mereka kembali menggunakan layanan. Saat ini, hasil survei menunjukkan bahwa pelanggan di Cabang Panyabungan mengalami ketidakpuasan yang signifikan. Beberapa faktor yang berkontribusi terhadap masalah ini meliputi fasilitas yang tidak memadai, seperti ruang tunggu yang terbatas dan kurangnya peralatan yang diperlukan untuk mendukung pelayanan, serta sikap karyawan yang cenderung kurang ramah dan tidak menghargai pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi PT. Pos Indonesia untuk menerapkan strategi perbaikan dalam pelayanan, termasuk pelatihan karyawan dan peningkatan fasilitas, agar pelanggan merasa lebih dihargai dan nyaman saat berkunjung.

Salah satu pelanggan menyampaikan beberapa masukan terkait layanan yang diberikan oleh PT. Pos Panyabungan. Ia mengemukakan bahwa terdapat beberapa aspek dalam kualitas pelayanan dan fasilitas yang dapat ditingkatkan. Selain itu, proses penggunaan jasa PT. Pos Panyabungan dirasa cukup kompleks karena banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi. Hal ini dapat memengaruhi persepsi masyarakat dan berpotensi mengurangi minat mereka untuk menggunakan jasa pos.

Seorang pelanggan memberikan pandangannya mengenai PT. Pos Panyabungan, yang dinilai masih perlu meningkatkan pemahaman masyarakat tentang tugas, pokok, dan fungsi (tupoksi) perusahaan. Ia mengamati bahwa promosi yang dilakukan belum cukup efektif, sehingga masyarakat kurang mengetahui berbagai produk yang ditawarkan. Selain itu, pelanggan tersebut juga mengingatkan bahwa kondisi fasilitas, seperti kamar mandi di kantor pos, perlu diperhatikan agar lebih layak digunakan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa pelanggan PT. Pos Panyabungan dapat dilihat bahwa Sejumlah pelanggan memberikan masukan mengenai layanan PT. Pos Panyabungan, menyoroti beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, termasuk kualitas pelayanan dan fasilitas. Mereka merasa bahwa proses penggunaan jasa cukup kompleks karena banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi, yang dapat memengaruhi persepsi masyarakat dan mengurangi minat untuk menggunakan jasa pos. Selain itu, pelanggan juga mencatat perlunya peningkatan pemahaman masyarakat tentang tugas, pokok, dan fungsi (tupoksi) perusahaan, serta efektivitas promosi yang masih kurang, sehingga masyarakat tidak sepenuhnya mengetahui produk yang ditawarkan. Terakhir, perhatian juga diperlukan terhadap kondisi fasilitas, seperti kamar mandi di kantor pos, agar lebih layak digunakan.

Tolak ukur keunggulan dan bisa meningkatkan kepuasan pelanggan dan ini menjadi salah daya saing bagi perusahaan lainnya. Sehingga pelanggan bisa berkunjung kembali untuk menggunakan jasa perusahaan kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu dalam untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dilihat dari kualitas pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan (Rangkuti, 2013).

Sudah menjadi keharusan perusahaan melakukan kualitas pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis. Pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mout).

Menurut (Arianto, 2018). Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan (Aria & Atik, 2018). Kualitas pelayanan merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluhan dapat memenuhi persyaratan. Dalam memenuhi kebutuhan pelanggan (Lupiyoadi, 2013).

Selain itu yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah citra perusahaan. Citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Setiap perusahaan mempunyai citra yang sudah melekat. Tidak sedikit barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan begitu kuat citranya dibenak pelanggan. Citra dapat dikatakan sebagai persepsi masyarakat dari adanya pengalaman, kepercayaan, perasaan, dan pengetahuan masyarakat itu sendiri terhadap perusahaan. Sehingga citra merupakan salah satu aset terpenting dari perusahaan yang selayaknya terus menerus dibangun dan dipelihara Citra suatu perusahaan yang meliputi nama baik perusahaan, reputasi ataupun pelayanan yang diberikan merupakan faktor yang sering mempengaruhi keputusan menggunakan jasa perusahaan itu sendiri (Safitri, dkk 2021). Citra perusahaan merupakan kombinasi dampak terhadap observer dari semua komponen-komponen verbal maupun visual perusahaan baik yang direncanakan ataupun tidak direncanakan atau dari pengaruh eksterial lainnya Menurut (Gregory, 2011).

PT. Pos Indonesia Cabang Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik supaya kepuasan pelanggan bisa berkunjung kembali, tapi pada kenyatannya, PT. Pos kini kurang diminati oleh pengunjung karena tidak puas pelanggan yang diberikan PT. Pos Panyabungan dan tidak mencapai harapan pelanggan dan ini sangat berpengaruh terhadap citra masyarakat seperti keluhan salah satu pelanggan di atas yang tidak puas menggunakan jasa pos. PT. Pos juga harus melakukan metode untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan yaitu dengan melakukan sistem keluhan dan saran supaya citra perusahaan lebih baik dan bisa memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada

pelanggan dan memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk membuat penelitian berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap KepuasanPelanggan Pada PT. Pos Indonesia Cabang Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka identifikasi masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Pelayanan yang kurang maksimal pada PT. Pos Indonesia Cabang Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.
2. Ketatnya persaingan antara perusahaan jasa pelayanan pengiriman.
3. Citra PT. Pos Indonesia Cabang Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal sangat rendah.
4. Banyaknya perusahaan jasa pengiriman yang muncul sebagai pesaing bagi PT. Pos Indonesia Cabang Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, masalah yang terurai dalam latar belakang masalah cukup banyak. Namun demikian dalam penelitian ini dibatasi hanya pada dua variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan (X_1) Citra Perusahaan (X_2) dan variabel terikat, yaitu kepuasan pelanggan (Y).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas, maka rumusan masalahnya adalah:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial pada PT. Pos Indonesia Cabang Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal?
2. Apakah ada pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cabang Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal?

3. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan pada PT. Pos Indonesia Cabang Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cabang Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.
2. Untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cabang Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cabang Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilaksanakan untuk mempraktikkan dan mengembangkan ilmu yang telah diajarkan selama kuliah dengan harapan dapat menambah ilmu pengetahuan tentang dunia kerja, untuk menyelesaikan tugas kuliah akhir dan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Ekonomi.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan bahan masukan yang dapat dijadikan saran dalam memberikan informasi mengenai kepuasan pelanggan agar perusahaan mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga citra PT. Pos Indonesia Cabang Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal dapat lebih baik pada penilaian masyarakat dan meningkatkan

kualitas pelayanan dan PT. Pos Indonesia Cabang Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal bisa bersaing dengan perusahaan lainnya.

3. Bagi Dunia akademik

Penelitian ini berfungsi untuk menambah kepustakaan sebagai bahan membaca untuk menambah pengetahuan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi atau masukan bagi penulis lain dalam melakukan penelitian dengan objek maupun masalah yang sama dan mengembangkan penelitian dimasa yang akan datang.

