

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAAN NASABAH PENERIMA DANA PENSUN DI PT POS  
INDONESIA KCU PURWOKETO**

Oleh:

**AULIA MARDYANINGSIH**

**F1B018105**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Strata Satu (S1) Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jenderal Soedirman

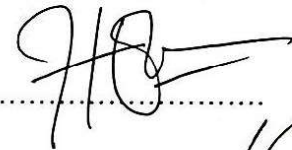
Diterima dan disetujui

Pada tanggal: 27 Juli 2023.....

1. Pembimbing Utama  
Dr. Hikmah Nuraini, MPA  
NIP. 197803062005012002

2. Pembimbing Pendamping  
Dr. Muslih Fauzanudin, M.Sc  
NIP. 196509291992031003

3. Penilai Pendamping  
Drs. Guntur Gunarto, M.Si  
NIP. 196105251987031002



Mengetahui,



Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Wahyuningrat, M.Si  
NIP. 196611111992032003

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Aulia Mardyaningsih

NIM : F1B018105

Program Studi : Administrasi Publik

Pada : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jenderal Soedirman

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PENERIMA DANA PENSIUN DI PT POS INDONESIA KCU PURWOKERTO” adalah hasil karya saya sendiri. Semua sumber data serta informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi saya adalah hasil plagiasi, maka saya bersedia jika skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Purwokerto, 27 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Aulia Mardyaningsih  
F1B018105

## RINGKASAN

PT Pos Indonesia KCU Purwokerto melayani pencairan dana pensiun dengan 2 (dua) kategori yaitu ASABRI dan TASPEN. Kategori ASABRI adalah seorang pensiunan dari mantan anggota TNI, POLRI, dan ASN di lingkungan Kementerian Pertahanan dan POLRI. Kemudian kategori TASPEN adalah seluruh pensiunan pegawai pemerintahan. Penelitian ini dilatar belakangi dengan penyediaan pelayanan baik barang maupun jasa yang diberikan pada loket pelayanan pensiunan PT Pos Indonesia KCU Purwokerto masih kurang maksimal. Hal ini karena ditemukannya beberapa permasalahan diantaranya kurangnya sumber daya manusia dan sistem pengoperasian penerima dana pensiun masih menggunakan sistem manual. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan nasabah penerima dana pensiun di PT Pos Indonesia KCU Purwokerto.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* dari populasi yang berjumlah 912 terdiri dari ASABRI 498 dan TASPEN 414. Sampel yang didapatkan dengan tingkat ketidaktelesian sebesar 10% maka diperoleh sampel sebanyak 90 (ASABRI 49, TASPEN 41). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji korelasi untuk mengetahui hubungan antar variabel dan uji regresi linier sederhana untuk mencari pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah penerima dana pensiun di PT Pos Indonesia KCU Purwokerto terdapat 90% nasabah yang merasa sangat puas, dan 10% merasa puas. Kepuasan nasabah ini dipengaruhi oleh kualitas pelayanan PT Pos Indonesia KCU Purwokerto. Pengaruh yang diberikan dari kualitas pelayanan ini memberikan pengaruh yang signifikan dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung lebih dari  $t$  tabel ( $6,137 \geq 1,987$ ). Kemudian pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 30,0% dengan kategori yang cukup kuat memberikan pengaruh.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah bahwa nasabah penerima dana pensiun merasakan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia KCU Purwokerto. Kemudian hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah penerima dana pensiun di PT Pos Indonesia KCU Purwokerto.

**Kata Kunci:** Dana Pensiun, Kepuasan Publik, Kualitas Pelayanan

## SUMMARY

PT Pos Indonesia KCU Purwokerto serves disbursement of pension funds in 2 (two) categories namely ASABRI and TASPEN. The ASABRI category is a retired member of the TNI, POLRI, and ASN within the Ministry of Defense and POLRI. Then the TASPEN category is all retired government employees. This research is motivated by the provision of services both goods and services provided at the pension service counter of PT Pos Indonesia KCU Purwokerto which is still not optimal. This is due to the discovery of several problems including a lack of human resources and the operating system for pension fund recipients still uses a manual system. The purpose of this study was to find out how much the satisfaction level of customers receiving pension funds at PT Pos Indonesia KCU Purwokerto.

This study uses a quantitative research method with an associative approach. The sampling technique used in this study was accidental sampling from a population of 912 consisting of ASABRI 498 and TASPEN 414. The samples obtained with an inaccuracy rate of 10% resulted in a sample of 90 (ASABRI 49, TASPEN 41). Data collection techniques used are questionnaires, observation, and documentation. Data analysis techniques in this study used a correlation test to determine the relationship between variables and a simple linear regression test to find the effect of service quality variables on customer satisfaction.

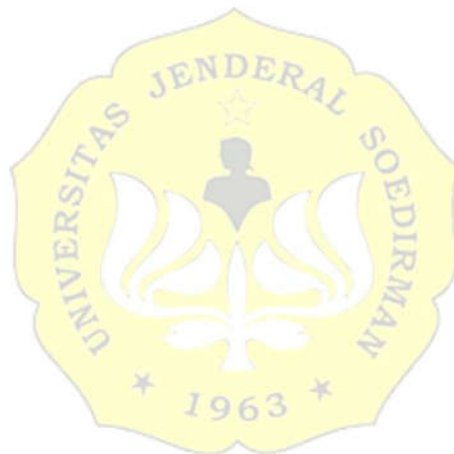
The research results show that the satisfaction level of pension fund recipients at PT Pos Indonesia KCU Purwokerto consists of 90% very satisfied customers and 10% satisfied customers. Customer satisfaction is influenced by the service quality provided by PT Pos Indonesia KCU Purwokerto. The impact of service quality is significant, as evidenced by the computed t-value being greater than the t-table value ( $6.137 \geq 1.987$ ). The influence of service quality on customer satisfaction is 30.0%, categorized as a relatively strong influence.

In conclusion, pension fund recipients are highly satisfied with the services provided by PT Pos Indonesia KCU Purwokerto. Additionally, the alternative hypothesis ( $H_a$ ) is accepted, indicating a significant influence between service quality and customer satisfaction among pension fund recipients at PT Pos Indonesia KCU Purwokerto.

**Keywords:** Pension Fund, Public Satisfaction, Service Quality

## **MOTTO**

*“Alam semesta tidak pernah terburu-buru, semuanya tercapai pada waktu yang tepat.”*

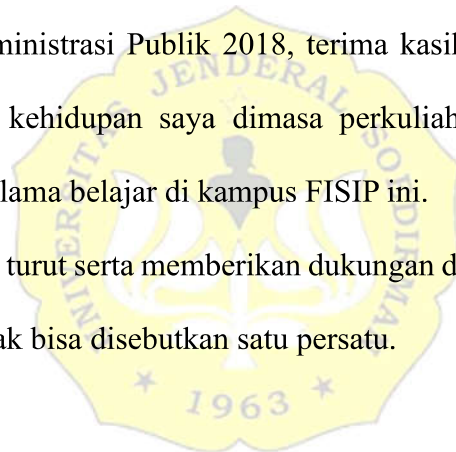


## PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan kasih sayang dan rahmat-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik, lancar, dan penuh kemudahan. Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh rasa syukur untuk:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Marjuki dan Ibu Manisah yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan moril dan materil. Terima kasih atas segala hal yang telah diberikan kepada saya.
2. Saudara kandung saya, Marsigit Wicaksono dan Reny Hayuningrum yang selalu memberikan dukungan dan motivasi, sehingga saya semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Alfian Khafif Nursuda, terima kasih telah menjadi pasangan yang baik untuk saya. Terima kasih sudah mendengarkan dan menjadi tempat untuk berkeluh kesah, serta selalu ada buat saya dalam suka maupun duka. Terima kasih atas semangat, doa, dan motivasi yang telah diberikan kepada saya, sehingga saya semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat saya sedari SMA, Kurnia Panggih Rahayu, Retno Setianingsih, Chintya Damayanti, dan Septiyaningsih yang selalu mendengarkan dan menjadi tempat untuk berkeluh kesah. Terima kasih atas semangat, doa, dan segala bantuan yang telah diberikan kepada saya. Terima kasih sudah menjadi teman yang baik untuk saya.

5. Sahabat saya di kampus, Adellia Fadin Amrillah, Tyas Fitrianingrum, Ulya Yafi Ullinnida, dan Fatma Nikmahtun. Terima kasih telah memberikan warna-warni di kehidupan perkuliahan saya, selalu ada buat saya, selalu membantu saya dalam keadaan apapun, selalu memotivasi dan mendukung saya. Terima kasih sudah berbagi kisah dan pengalaman, serta menjadi teman diskusi berbagai hal.
6. Teman-teman MBKM 2023, Apresia Kemala Putri, Husain Pamungkas, Febby Umi, dan Arini Amalia. Terima kasih atas semangat, doa, dan bantuan yang kalian berikan kepada saya.
7. Teman-teman Administrasi Publik 2018, terima kasih sudah menjadi bagian dari warna-warni kehidupan saya dimasa perkuliahan. Terima kasih telah membantu saya selama belajar di kampus FISIP ini.
8. Semua pihak yang turut serta memberikan dukungan dalam penyelesaian tugas akhir ini, yang tidak bisa disebutkan satu persatu.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan kasih sayang dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Penerima Dana Pensiun Di PT Pos Indonesia KCU Purwoketo” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Administrasi Publik. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan motivasi berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Hikmah Nuraini, MPA., selaku pembimbing utama yang telah memberikan saran, arahan, dan bimbingan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Muslih Fauzanudin, M.Sc., selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan saran, arahan, dan bimbingan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Drs. Guntur Gunarto, M.Si., selaku penilai pendamping yang telah memberikan masukan, arahan, perbaikan-perbaikan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Wahyuningrat, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jenderal Soedirman.



5. Segenap jajaran Dosen jurusan Administrasi Publik yang telah memberikan banyak ilmu, pengetahuan, dan motivasi yang sangat bermanfaat dan bernilai selama menjalani masa perkuliahan.
6. Panitia penyelenggara kegiatan magang program MBKM prodi Administrasi Publik yang telah memfasilitasi.
7. Staf Jurusan Administrasi Publik yang telah membantu dalam segala hal peradministrasian mahasiswa jurusan Administrasi Publik.
8. Staf Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu dan mempermudah keperluan administrasi dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Pembimbing lapangan kegiatan magang, pegawai loket pelayanan pensiunan, dan nasabah penerima dana pensiun pada PT Pos Indonesia KCU Purwokerto yang telah mengarahkan dan memberikan data serta informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis menanti kritik dan saran yang membangun dari pembaca yang nantinya sebagai bahan evaluasi demi perbaikan selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini nantinya bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

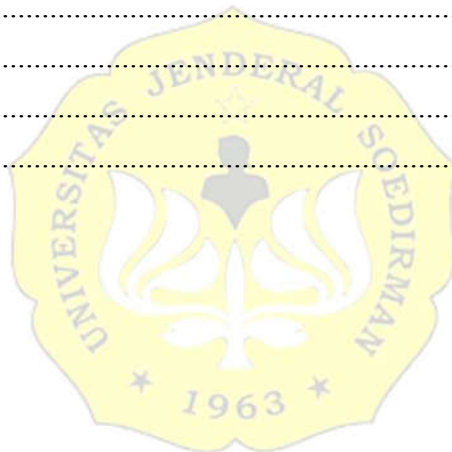
Purwokerto, 27 Juli 2023

Aulia Mardyaningsih  
NIM F1B018105

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan tentang Pelayanan Publik.....	8
B. Tinjauan tentang Kualitas Pelayanan Publik.....	12
C. Tinjauan tentang Kepuasan Pelanggan.....	14
D. Penelitian Terdahulu.....	18
E. Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Metode Penelitian.....	22
B. Lokasi Penelitian.....	22
C. Sasaran Penelitian.....	22
D. Variabel Penelitian.....	22
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
F. Sumber Data.....	25
G. Teknik Pengumpulan Data.....	25
H. Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	27
I. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	29
J. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37
1. Sejarah PT Pos Indonesia.....	37
2. Bidang Usaha PT Pos Indonesia.....	40

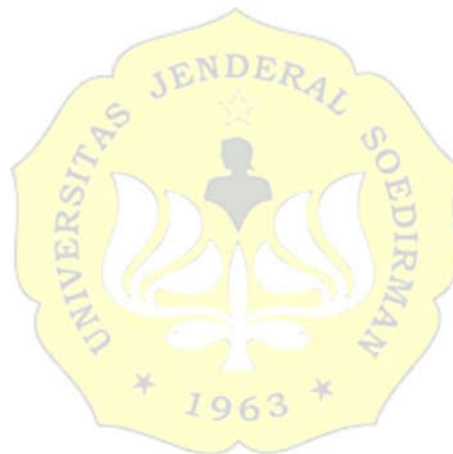
3. Visi dan Misi PT Pos Indonesia .....	40
4. Struktur Organisasi PT Pos Indonesia KCU Purwokerto .....	41
5. Deskripsi Jabatan .....	44
B. Karakteristik Responden .....	47
C. Hasil Penelitian .....	50
1. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Publik .....	50
2. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah .....	60
3. Hasil Uji Korelasi Product Moment Pearson .....	68
4. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....	69
D. Pembahasan .....	72
BAB V PENUTUP .....	75
A. Kesimpulan .....	75
B. Implikasi .....	75
DAFTAR PUSTAKA .....	77
LAMPIRAN .....	81



## DAFTAR TABEL

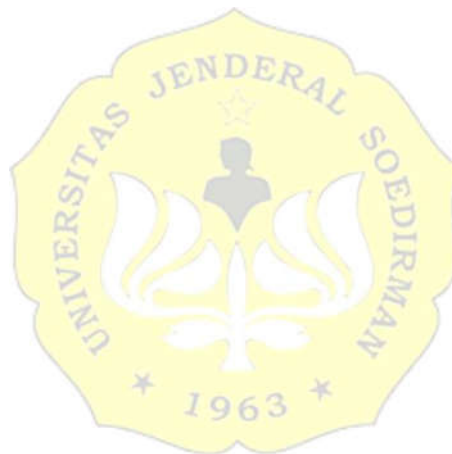
Tabel 1.1	Populasi Nasabah Penerima Dana Pensiun di PT Pos Indonesia KCU Purwokerto 2023 .....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3.1	Populasi penerima dana pensiun .....	23
Tabel 3.2	Skala Likert .....	26
Tabel 3.3	Definisi Operasional .....	28
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas 1 Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	30
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas 2 Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) .....	31
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	32
Tabel 3.7	Klasifikasi Nilai Koefisien Korelasi r Person .....	35
Tabel 4.1	Bidang Usaha PT Pos Indonesia .....	40
Tabel 4.2	Wilayah Kantor Cabang Pembantu Purwokerto .....	43
Tabel 4.3	Wilayah Kantor Cabang Purwokerto .....	44
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Penerimaan Dana Pensiun .....	48
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	49
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	49
Tabel 4.7	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Fasilitas Fisik.....	52
Tabel 4.8	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Keandalan .....	53
Tabel 4.9	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Daya Tanggap.....	54
Tabel 4.10	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Jaminan.....	56
Tabel 4.11	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepedulian.....	57
Tabel 4.12	Kategori Penilaian Responden Terkait Kualitas Layanan Dana Pensiun .....	59
Tabel 4.13	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Harapan.....	61
Tabel 4.14	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kinerja .....	62
Tabel 4.15	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Nilai .....	63
Tabel 4.16	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Daya Saing.....	64
Tabel 4.17	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Persepsi Pelanggan ....	65

Tabel 4.18 Kategori Penilaian Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Pelayanan Dana Pensiun.....	67
Tabel 4.19 Hasil Uji Korelasi.....	68
Tabel 4.20 Hasil Analisis Model Regresi Linier Sederhana.....	69
Tabel 4.21 Hasil Koefesien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	71



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Bagan Struktur Organisasi KCU Pos Purwokerto .....	42
Gambar 4.2	Garis Kontinum Untuk Kategori Kualitas Pelayanan.....	51
Gambar 4.3	Garis Kontinum untuk Tingkat Kepuasan Nasabah .....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Kuesioner.....	80
Lampiran 2. Pedoman Observasi .....	83
Lampiran 3. Pedoman Dokumentasi.....	84
Lampiran 4. Data Tabulasi Hasil Kuesioner Variabel Kualiatata Pelayanan .....	85
Lampiran 5. Data Tabulasi Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah .....	88
Lampiran 6. Karakteristik Responden .....	91
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Relibilitas Variabel X .....	92
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Y .....	93
Lampiran 9. Hasil Uji Korelasi .....	94
Lampiran 10. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	94
Lampiran 11. Frekuensi Perinstrument Variabel Kualitas Pelayanan .....	95
Lampiran 12. Frekuensi Perinstrument Variabel Kepuasan Nasabah.....	98
Lampiran 13. Hasil Tabel Distribusi Frekuensi SPSS.....	101
Lampiran 14. Dokumentasi Penelitian.....	102

