

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan dan menganalisis faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan Kantor Pos Purworejo. Sampel diambil sebanyak 100 responden dengan *non-probability sampling* menggunakan pendekatan *accidental sampling* yaitu penentuan sampel berdasar kebetulan dimana siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dimana didapat hasil persamaan regresi linear berganda sebagai berikut : $Y = 0,163X_1 + 0,173 X_2 + 0,229 X_3 + 0,237 X_4 + 0,190 X_5$. Dari hasil analisis tersebut dijelaskan bahwa variabel jaminan mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pelanggan. Secara keseluruhan, variabel independen terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Pelanggan