

**Analisis Faktor Kepuasan Konsumen Jasa Kantor Pos Surabaya Selatan  
60400**

**Citra Adrian Negara**

*Program Studi Psikologi IAIN Sunan Ampel Surabaya*

**Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara faktor tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy dengan kepuasan konsumen. Kemudian faktor apa yang paling mempengaruhi kepuasan konsumen serta berapa besar kontribusi dari masing-masing faktor terhadap kepuasan konsumen.*

*Subyek dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan transaksi jasa di Kantor Pos Surabaya Selatan 60400 dengan jumlah sample 100 responden. Menggunakan metode penelitian kuantitatif. Instrumen pengumpulan data melalui pemberian skala kepuasan konsumen yang dilakukan secara insidental sampel, kemudian data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis multivariat dengan teknik analisis faktor.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara faktor tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy dengan kepuasan konsumen dengan taraf signifikansi sebesar signifikansi sebesar 0,000 dimana  $P < 0,05$ . Setiap faktor memberikan tingkat hubungan yang berbeda-beda, faktor tangibel memberikan angka MSA sebesar 0,524, faktor reliability memberikan angka MSA sebesar 0,540, faktor responsiveness memberikan angka MSA sebesar 0,762, faktor assurance memberikan angka MSA sebesar 0,571, dan faktor empathy memberikan nilai MSA sebesar 0,660.*

*Masing-masing faktor memberikan nilai kontribusi yang berbeda-beda dimulai dari faktor tangibel memberikan kontribusi sebesar 27,45%, faktor reliability memberikan kontribusi sebesar 29,16%, responsiveness memberikan kontribusi sebesar 58,06%, assurance memberikan kontribusi sebesar 32,60%, kemudian faktor empathy memberikan kontribusi sebesar 43,56%.*

**Kata Kunci:** *Kepuasan Konsumen, faktor tangible, faktor reliability, faktor responsiveness, faktor assurance dan faktor empathy.*