

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kehandalan, bukti fisik dan empati terhadap kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Simpang Ulim. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 95 orang dengan metode *purposive sampling*. Metode analisis data menggunakan persamaan regresi linier berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian untuk persamaan regresi linier berganda diperoleh $Y = 1,277 + 0,511K + 0,207B + 0,195E$, konstanta sebesar 1,277 merupakan kepuasan pelanggan sebelum dipengaruhi oleh kehandalan, bukti fisik dan empati. Koefisien regresi kehandalan, bukti fisik dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh 0,525 atau 52,5% variabel kehandalan, bukti fisik dan empati itu artinya mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Simpang Ulim dan sisanya sebesar 47,5% dipengaruhi oleh variabel lain. Hasil uji t variabel kehandalan $t_{sig} < \alpha 5\%$ ($0,000 < 0,05$). Pada variabel bukti fisik $t_{sig} < \alpha 5\%$ ($0,008 < 0,05$). Pada variabel empati $t_{sig} < \alpha 5\%$ ($0,017 < 0,05$) maka dapat dinyatakan bahwa secara parsial variabel kehandalan, bukti fisik dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sehingga hipotesis diterima. Hasil uji F diperoleh $F_{sig} < 5\%$ ($0,000 < 0,05$), maka dapat dinyatakan secara simultan variabel kehandalan, bukti fisik dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Simpang Ulim sehingga hipotesis diterima.