

## ABSTRAK

Tugas terpenting dari setiap instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan SOPP pada kantor Pos cabang alun-alun Bandung merupakan wujud dari keinginan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat atau pengguna layanan. Disatu sisi kantor pos cabang alun-alun Bandung telah memberikan rasa puas. Namun disisi lain masih ada masyarakat yang merasa belum puas terhadap pelayanan SOPP. Sehingga wajar dipertanyakan bagaimana tingkat kepuasan mereka.

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang melibatkan 100 pelanggan SOPP di PT. Pos Indonesia (persero) sebagai responden, dengan pengambilan sampel menggunakan teknik Purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda yang sebelumnya diuji dengan asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedestisitas, uji F, uji-t, koefisien korelasi, koefisien determinasi.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Secara parsial total keseluruhan pengaruh Bukti langsung ( $X_1$ ), Keandalan ( $X_2$ ), Daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_3$ ), dan Empati ( $X_5$ ). Jadi, total keseluruhan pengaruh Bukti langsung ( $X_1$ ), Keandalan ( $X_2$ ), Daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), dan Empati ( $X_5$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) secara bersama-sama adalah sebesar 91,4%.

Secara simultan dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* sebesar 91,5% sedangkan sisanya 8,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : kepuasan pelanggan, Kualitas pelayanan, SOPP