

**PERANAN *FREE PICK UP SERVICE* DAN *CASH ON DELIVERY*  
TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN  
PENGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG  
DI PT. POS INDONESIA (PERSERO)  
LUMAJANG**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen



**ADITYA MAULANA MAJID  
NIM. 215122135**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
WIDYA GAMA LUMAJANG  
2019  
ABSTRAK**

Sekarang ini industri jasa yang bergerak di bidang logistik sangat ramai diminati di kalangan masyarakat dikarenakan banyaknya para pengusaha yang menjalankan bisnis *online* atau *online shop* yang banyak menggunakan jasa pengiriman barang untuk mengantarkan produk pesanan kepada para pelanggannya. Dari sekian banyak perusahaan yang bergerak di bidang jasa kurir, PT. Pos Indonesia menjadi salah satu perusahaan jasa pengiriman barang yang mempermudah konsumen dengan layanan *free pick up service* dan *cash on delivery (COD)*. Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mencari pengaruh *free pick up service* dan *cash on delivery* secara parsial maupun secara simultan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan pengguna jasa pengiriman barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Lumajang. Responden dalam penelitian ini adalah para pelanggan pengguna jasa pengiriman barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Luamajang yang berjumlah 30 orang. Metode penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian *free pick up service* dan *cash on delivery* menunjukkan sama – sama berpengaruh signifikan dan simultan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan pengguna jasa pengiriman barang di PT. Pos Indonesia (Persero) Luamajang.

**Kata Kunci:** *free pick up servic*, *cash on delivery*, kepuasan pelanggan, PT. Pos Indonesia (Persero)



## **ABSTRACT**

*Today the service industry that is engaged in logistics is very much in demand among the public because of the many entrepreneurs who run online businesses or online shops that use a lot of freight services to deliver ordered products to their customers. Of the many companies engaged in courier services, PT. Pos Indonesia is one of the freight forwarding companies that facilitates consumers with free pick up service and cash on delivery (COD) services. The purpose of this study is to find the influence of free pick up service and cash on delivery as part of a partial or simultaneously to increase customer satisfaction of users of goods shipping services at PT. Pos Indonesia (Persero) Lumajang. Respondents in this study are the customers who use the shipping service at PT. Pos Indonesia (Persero) Luamajang totaling 30 people. This research method uses multiple linear regression analysis techniques. The results of the study of free pick up service and cash on delivery showed the same - significant and simultaneous effect on increasing customer satisfaction of users of goods shipping services at PT. Pos Indonesia (Persero)Luamajang.*

**Keywords:** *free pick up service, cash on delivery, customer satisfaction, PT. Pos Indonesia (Persero)*

