

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi *People*, *Process* dan Kepuasan Pelanggan, serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *People* dan *Process* terhadap Kepuasan Pelanggan baik secara simultan maupun secara parsial di Kantor Pos Asia Afrika Bandung. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 pelanggan yang berasal dari jumlah rata-rata pelanggan per bulan yang datang ke Kantor Pos Asia Afrika Bandung, dari total populasi berjumlah 27.611 pelanggan. . Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi berganda, analisis korelasi berganda, analisis koefisien determinasi simultan dan parsial, serta uji hipotesis yaitu uji F dan uji t. Sebelumnya dilakukan uji asumsi klasik untuk mengetahui ketepatan analisis regresi linier.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *People* yang terdapat di Kantor Pos Asia Afrika Bandung termasuk kategori cukup, mengenai *Process* secara umum responden menyatakan dalam kategori cukup, dan Kepuasan Pelanggan berada pada kategori cukup. *People* dan *Process* secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Secara simultan pengaruhnya adalah 42,5% dan sisanya 57,5% dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel yang berpengaruh dominan adalah *Process*.

Kata Kunci : *People*, *Process*, dan Kepuasan Pelanggan