ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kantor Pos Indonesia Situbondo. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Dengan jumlah sampel 100 responden. Hasil Penelitian secara parsial menunjukkan bahwa *Daya Tanggap, Kehandalan, Jaminan, Bukti Fisik* dan *empati* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. *Daya Tanggap, Kehandalan, Jaminan, Bukti Fisik* dan *empati* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*adjusted R*) yang diperoleh sebesar 0,942.

Kata kunci : ***Daya Tanggap, Kehandalan, Jaminan, Bukti Fisik*** **dan** ***empati***