

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT Pos Indonesia Cabang Kota Baru Kalimantan Barat

Iis Dahlia, Resista Vikaliana*, I Nyoman Purnaya

Fakultas Ilmu Sosial dan Manajemen, Program Studi Manajemen Logistik, Institut Stiami, Jakarta, Indonesia

Jalan Pangkalan Asem Raya No. 55, Kode Pos 10530, Jakarta, Indonesia

Email: dosenresistaok@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: dosenresistaok@gmail.com

Submitted: 18/02/2022; Accepted: 25/02/2022; Published: 28/02/2022

Abstrak—Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen PT Pos Indonesia cabang Kota Baru, Kalimantan Barat. Penelitian ini menggunakan 100 responden sebagai sampel penelitian dengan menyebarkan kuesioner. Sampling adalah accidental sampling. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan persamaan regresi linier sederhana $Y = 5,785 + 0,514X$. Persamaan tersebut menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia Cabang Kota Baru Kalimantan Barat. Hasil uji hipotesis dengan menggunakan Uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia Cabang Kota Baru Kalimantan Barat. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi sebesar 0.923 artinya sangat kuat. Sedangkan nilai koefisien determinasi sebesar 0.852, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) adalah sebesar 85.2 %. Sisanya sebesar 14,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti atau tidak terdapat dalam model.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Konsumen; PT Pos Indonesia; Regresi Linier Sederhana

Abstract—This study aims to determine the effect of service quality and customer satisfaction at PT Pos Indonesia Kota Baru branch, West Kalimantan. This study used 100 respondents as the research sample by distributing questionnaires. Sampling is accidental sampling. This study uses a quantitative approach to the type of correlational research. The data analysis technique used is simple linear regression analysis. The results showed a simple linear regression equation $Y = 5.785 + 0.514X$. This equation shows that the service quality variable has a positive effect on customer satisfaction at PT Pos Indonesia Kota Baru Branch, West Kalimantan. The results of hypothesis testing using the t-test indicate that the service quality variable has an effect on customer satisfaction at PT Pos Indonesia Kota Baru Branch, West Kalimantan. The magnitude of the influence of service quality on consumer satisfaction is indicated by the correlation coefficient value of 0.923, which means it is very strong. While the coefficient of determination is 0.852, which implies that the effect of the independent variable (X) on the dependent variable (Y) is 85.2%. The remaining 14.8% is influenced by other variables that are not studied or are not included in the model.

Keywords: Quality Services; Consumers Satisfaction; PT Pos Indonesia; Simple Linear Regression

1. PENDAHULUAN

PT.Pos Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. PT.Pos Indonesia adalah salah satu badan usaha milik negara (BUMN) yang mempunyai tugas untuk melaksanakan dan menunjang kebijakan program pemerintah dalam bidang ekonomi dan pembangunan dalam negeri, umumnya memberikan pelayanan jasa pengiriman bagi seluruh masyarakat di Indonesia maupun yang ada diluar wilayah Indonesia khususnya di Kecamatan Tanah Pinoh. PT.Pos Indonesia dan mempunyai peranan yang sangat penting dalam pengiriman barang ataupun surat menyurat melalui jasa pengiriman. Pada dasarnya keberadaan PT.Pos Indonesia merupakan bagian pembangunan nasional, yaitu mempercepat pembangunan melalui pembangunan jaringan komunikasi antar daerah. Oleh karena itu penyelenggaraan pos dijalankan oleh negara demi kepentingan umum dan bertujuan menunjang pembangunan nasional.

Permasalahan yang di alami PT.Pos Indonesia cabang Kota Baru Kalimantan Barat sering mengalami gangguan sistem jaringan dan keterlambatan pengiriman paket sehingga membuat konsumen PT.Pos Indonesia cabang Kota Baru merasa kecewa akan kinerja PT.Pos yang tidak mampu memecahkan kendala/masalah yang sering terjadi. Kendala/masalah pada PT.Pos cabang Kota Baru sebulan bisa terjadi 3 sampai 5 kali gangguan dalam pengiriman paket maupun dalam bentuk pembayaran elektronik (E-commerce). Oleh, karena itu, gangguan sistem atau keterlambatan pengiriman paket sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen/pelanggan.

Penelitian terdahulu tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT Pos Indonesia telah dilakukan dengan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan konsumen (Adjunu, Juanna, & Abdussamad, 2022; Jannah & Sadiqin, 2021; Rofiah, Militina, & Suyatin, 2016). Penelitian tersebut menggunakan analisis data regresi linier berganda. Penelitian lain tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT Pos Indonesia dilakukan dengan metode Servqual (Oktamala & Zuraidah, 2021) dan analisis data deskriptif (Worung & Pelleng, 2020).

Penelitian ini menggunakan teori kepuadan konsumen dari Boy Sabarguna tentang aspek-aspek pada kepuasan konsumen. Hal ini merupakan pembeda dengan penelitian lain tentang kepuasan konsumen PT Pos Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa masukan pada peningkatan pelayanan PT Pos Indonesia khususnya Kota Baru, Kalimantan Barat dan secara umum pada pelayanan kantor pos di Indonesia.

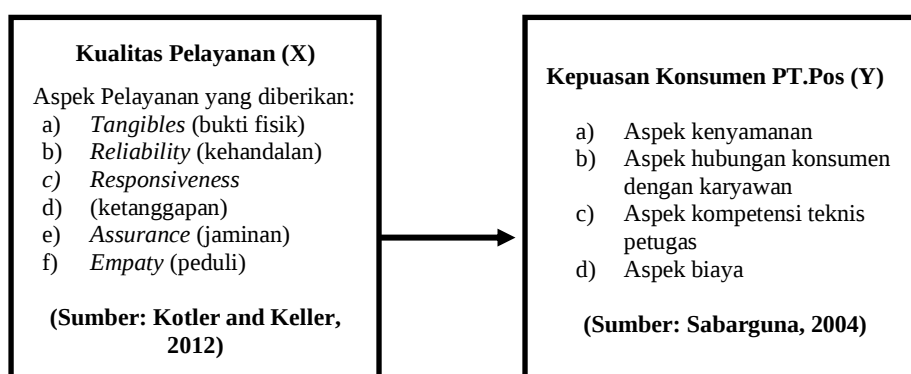
Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT.Pos Indonesia cabang Kota Baru Kalimantan Barat. Kemudian untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di kantor Pos Indonesia cabang Kota Baru Kalimantan Barat.

2. METODE PENELITIAN

Variabel penelitian ini terdiri atas variabel bebas kualitas pelayanan (X) dan variabel terikat kepuasan konsumen (Y). Kerangka teori penelitian ini terlihat pada gambar 1.

Penelitian ini didasarkan pada teori bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk, jasa atau pelayanan (P Kotler & Keller, 2012). Sedangkan variabel kepuasan konsumen pada penelitian ini berdasarkan teori pada beberapa aspek kepuasan konsumen (Sabarguna, 2004) yaitu :

- Aspek kenyamanan
- Aspek hubungan konsumen dengan karyawan
- Aspek kompetensi teknis petugas
- Aspek biaya



Gambar 1. Kerangka Teori Penelitian

Berdasarkan kerangka teori pada gambar 1, berikut dipaparkan dimensi hingga indikator dari setiap variabel pada Tabel 1. Indikator pada tabel 1 kemudian disusun menjadi instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner.

Tabel 1. Kisi-kisi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	No. Instrumen
Kualitas Pelayanan (X)	Bukti Fisik (Tangibles)	Fasilitas fisik	1
		Perlengkapan pegawai	2
		Sarana komunikasi	3
	Kehandalan (Reliability)	Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.	4
		Memiliki standar pelayanan yang jelas.	5
		Kemampuan petugas/apatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.	6
		Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.	7
	Ketanggapan (Responsiveness)	Merespon setiap pelanggan.	8
		Petugas melakukan pelayanan tepat dan cepat.	9
		Petugas melakukan pelayanan dengan cermat.	10
		Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.	11
	Jaminan (Assurance)	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.	12
		Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.	13
		Petugas memberikan jaminan regalitas dalam pelayanan.	14
		Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam layanan.	15
	Peduli (Empaty)	Mendahulukan kepentingan pelanggan.	16
		Petugas melayani dengan sikap ramah.	17
		Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.	18

Variabel	Dimensi	Indikator	No. Instrumen
Kepuasan Konsumen (Y)	Aspek kenyamanan	Lokasi yang strategis	1
		Kebersihan lingkungan	2
		Kenyamanan dalam bertransaksi	3
	Aspek hubungan konsumen dan karyawan	Keramahan karyawan	4
		Informasi yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen	5
		Komunikatif, Responsif, suportif	6
		Dan cekatan dalam melayani konsumen	7
	Aspek kompetensi teknis petugas	Keberanian bertindak dengan baik	8
		Berpengalaman dalam melayani pelanggan dengan baik	9
	Aspek biaya	Mahalnya biaya	10
		Terjangkau tidaknya biaya oleh konsumen	11

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan jenis penelitiannya adalah asosiatif atau disebut juga korelasional. Penelitian korelasional ini bertujuan meneliti sejauh mana variasi pada satu faktor berkaitan dengan variasi pada faktor lain (Nurhasanah & Vikaliana, 2021). Hasil pengumpulan data dari kuesioner diolah dengan bantuan software SPSS 24 (Vikaliana & Irwansyah, 2019). Teknik *accidental sampling* dipilih, dengan jumlah responden 100. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana, dengan pernyataan hipotesis

H₀: Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

H₁: Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat dari berbagai golongan yang menjadi pelanggan di Kantor Pos Cabang Kota Baru Kalimantan Barat. Dalam penelitian ini, yang menjadi responden adalah masyarakat atau pelanggan Kantor Pos Cabang Kota Baru Kalimantan Barat.

3.1.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa kedua variabel baik kualitas pelayanan maupun kepuasan konsumen memiliki nilai R hitung < R tabel maka variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid (Lupiyoadi & Ikhsan, 2015).

Sedangkan hasil uji reliabilitas menunjukan bahwa nilai *cronbach's alpha* pada variabel kualitas pelayanan (x) sebesar 0,979 di atas 0,6. Sedangkan uji reliabilitas pada variabel kepuasan konsumen menunjukan bahwa nilai *cronbach's alpha* pada variabel kepuasan konsumen (y) sebesar 0,948 di atas 0,6. demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dalam variabel dapat dipercaya atau konsisten/ *reliabel*.

3.1.2 Hasil Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Bagian yang perlu dilihat untuk keperluan Uji Normalitas adalah bagian baris *Kolmogorov-Smirnov Z* dan *asympt sig* (Usman & Sobari, 2013). Jika nilai *asympt sig* lebih dari atau sama dengan 0,05 maka data berdistribusi normal, jika *asympt sig* kurang dari 0,05 maka distribusi data tidak normal. Hasil uji menunjukan nilai *asympt sig* 0,000 < 0,05 sehingga dinyatakan data tidak terdistribusi secara normal. Sedangkan nilai *Monte Carlo Sig* sebesar 0,067 > 0,05 sehingga dapat dinyatakan data terdistribusi secara normal.

3.1.3 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Model	Coefficients ^a		T	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	
1 (Constant)	5.785	1.460		3.962 .000
Kuapela	.514	.022	.923	23.393 .000

a. Dependent Variable: Kekonsu

Berdasarkan tabel 2 diperoleh persamaan regresi linier sederhana $Y = 5,785 + 0,514X$ dengan tingkat signifikan sebesar $0.000 < 0.05$. Persamaan itu menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan

konsumen pada PT Pos Indonesia Cabang Kota Baru Kalimantan Barat . Hasil uji hipotesis dengan menggunakan Uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia Cabang Kota Baru Kalimantan Barat.

3.1.4 Hasil Uji Koefisiensi Korelasi dan Determinasi

Tabel 3. Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.923 ^a	.852	.851	3.896
a. Predictors: (Constant), Kuapela				

Tabel 3 menunjukkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi sebesar 0.923 artinya sangat kuat. Sedangkan nilai koefisien determinasi sebesar 0.852, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) adalah sebesar 85.2 %. Sisanya sebesar 14,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti atau tidak terdapat dalam model.

3.1.5 Hasil Uji hipotesis

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1 (Constant)	5.785	1.460		3.962	.000
Kuapela	.514	.022	.923	23.393	.000
a. Dependent Variable: Kekonsu					

Tabel 4 menunjukkan nilai t hitung sebesar 23.393. Berdasarkan tabel statistika diperoleh nilai t tabel sebesar 1,984. Dari nilai t hitung dan t tabel diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima atau hipotesis terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT Pos Indonesia cabang Kota Baru, Kalimantan Barat.

3.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia Cabang Kota Baru Kalimantan Barat. Menjaga kepuasan konsumen saat ini menjadi perhatian utama pemasar (Hawkins & Mothersbaugh, 2010). Kepuasan konsumen menunjukkan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja pelayanan (Philip Kotler & Wong, 2005), maka dalam penelitian ini menurut persepsi konsumen PT Pos Indonesia Cabang Kota Baru Kalimantan Barat, dinilai telah memenuhi kinerja pelayanan. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada penelitian ini ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi sebesar 0.923 artinya sangat kuat. Sedangkan nilai koefisien determinasi sebesar 0.852, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) adalah sebesar 85.2 %. Sisanya sebesar 14,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti atau tidak terdapat dalam model penelitian. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan PT Pos Indonesia telah berhasil memuaskan konsumen (Bitner & Zeithaml, 2003; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1996) atau telah memenuhi harapan konsumen (Parasuraman et al., 1996).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka penelitian memperoleh kesimpulan dari hasil analisis berdasarkan hasil uji analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan $Y = 5,785 + 0,514X$. Persamaan tersebut menunjukkan variabel pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia Cabang Kota Baru Kalimantan Barat. Hasil uji hipotesis dengan menggunakan Uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia Cabang Kota Baru Kalimantan Barat. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi sebesar 0.923 artinya sangat kuat. Sedangkan nilai koefisien determinasi sebesar 0.852, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) adalah sebesar 85.2 %. Sisanya sebesar 14,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti atau tidak terdapat dalam model.

REFERENCES

- Adjunu, M. I., Juanna, A., & Abdussamad, Z. (2022). Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT . Pos Indonesia Persero Cabang Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 4(3), 39–48.
- Bitner, M. J., & Zeithaml, V. A. (2003). *Service Marketing* (3rd editio). New Delhi, India: McGraw Hill.
- Hawkins, D. I., & Mothersbaugh, D. L. (2010). *Consumer Behaviour: Building Marketing Strategies*. Yogyakarta, Indonesia.
- Jannah, S. L., & Sadiqin, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada PT Pos Indonesia

- Cabang Wonoayu Sidoarjo. *JURNAL EKONOMI , MANAJEMEN , BISNIS DAN SOSIAL*, 2(November), 37–48.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Manajemen pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Wong, V. (2005). Principles of marketing. In *Long Range Planning* (Fourth Eur, Vol. 28). London, UK: Pearson Educaton Limited. [https://doi.org/10.1016/0024-6301\(95\)92103-6](https://doi.org/10.1016/0024-6301(95)92103-6)
- Lupiyoadi, R., & Ikhsan, R. B. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta, Indonesia: Salemba Empat.
- Nurhasanah, S., & Vikaliana, R. (2021). *Statistika Sosial* (1st ed.). Jakarta, Indonesia: Salemba Empat.
- Oktamala, S., & Zuraidah, E. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Belitang terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Prosisko*, 8(2).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.
- Rofiah, A., Militina, T., & Suyatin, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT . Pos Indonesia (Persero) Sangatta. *Ekonomia*, 5(1).
- Sabarguna, B. S. (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit, Jawa Tengah: Konsorsium RS Islam*.
- Usman, H., & Sobari, N. (2013). *Aplikasi Teknik Multivariate untuk Riset Pemasaran*. Jakarta, Indonesia: RajaGrafindo Persada.
- Vikaliana, R., & Irwansyah. (2019). *Pengolahan Data dengan SPSS*. Serang: CV AA RIZKY.
- Worung, G. L., & Pelleng, F. A. O. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pos Indonesia Cabang Tanawangko. *Productivity*, 1(5), 430–435.