



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS KANTOR POS CABANG CIAWI TASIKMALAYA)

Lati Sari Dewi^{1*}, Asep Saeful Falah²

^{1*2)} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Latifah Mubarokiyah

Email: latisaridewi02@gmail.com

ABSTRACT

The post office is one of the state companies engaged in mail and goods delivery services as well as other services that are quite large in Indonesia it has many branches in various regions. One of them is Ciawi Post Office Branch, as much as possible gives satisfaction to its customers by continuing to provide good service quality. The purpose of research in ciawi post office branch is to determine: 1) The quality of service in Ciawi Post Office Branch 2) Consumer satisfaction in Ciawi Post Office Branch 3) The effect of service quality to customer satisfaction in Ciawi Post Office Branch. The research method used in this study is descriptive method. The population in this study are consumers of the Ciawi Branch of the Post Office, and the sample is 96 peoples by using the Lemeshow formula with non-probability techniques and in distributing the questionnaire using incidental techniques. The data used in this study are primary data and secondary data. The analytical tool used is simple regression. The results of this study indicate that: 1) The quality of service in Ciawi Post Office Branch is in good classification 2) Consumer satisfaction in Ciawi Post Office Branch is in the sufficient classification 3) The service quality has a significant influence to customer satisfaction in Ciawi Post Office Branch.

Keyword: Purchasing power, Buying decision, Consumer

ABSTRAK

Kantor pos merupakan salah satu perusahaan negara yang bergerak di bidang jasa pengiriman surat dan barang serta jasa lainnya yang cukup besar di Indonesia ini memiliki banyak cabang di berbagai daerah. Salah satunya Kantor Pos Ciawi Cabang Tasikmalaya, sebisa mungkin memberikan kepuasan kepada pelanggannya dengan terus memberikan kualitas pelayanan yang baik. Tujuan penelitian di Kantor Pos Ciawi Cabang adalah untuk mengetahui: 1) Kualitas pelayanan di Kantor Pos Cabang Ciawi 2) Kepuasan Konsumen di Kantor Pos Ciawi 3) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Pos Ciawi Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Kantor Pos Cabang Ciawi, dan sampelnya 96 orang dengan menggunakan rumus Lemeshow dengan teknik non-probabilitas dan dalam penyebaran kuesioner menggunakan teknik insidental. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Alat analisis yang digunakan adalah regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan di Kantor Pos Cabang Ciawi berada pada klasifikasi baik 2) Kepuasan konsumen di Kantor Pos Cabang Ciawi berada pada klasifikasi cukup 3) Kualitas



pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Pos Ciawi. Kantor Pos Cabang Ciawi.

Kata kunci: Kantor Pos; Kepuasan Konsumen; Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi saat ini, banyak perusahaan jasa yang berkembang sangat pesat didalam negeri maupun internasional. Persaingan untuk menjadi yang terbaik pun menjadi mutlak yang harus dicapai agar perusahaan dapat bertahan. Hal ini juga berlaku bagi perusahaan jasa pengiriman di Indonesia. Menurut Cahyana (2017) Tujuan utama perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah menciptakan dan mempertahankan konsumen. Pelayanan prima suatu perusahaan dinilai baik apabila pemakaian produk atau jasa selalu mendapatkan kepuasan dan dari kepuasan itulah harapan konsumen akan terus loyal terhadap perusahaan. Saat ini seringkali ditemui konsumen memutuskan untuk tidak menggunakan produk atau jasa yang diberikan oleh sebuah perusahaan jasa bahkan memutuskan hubungan dengan pemberi jasa tersebut karena rendahnya kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh perusahaan jasa tersebut.

Kantor pos merupakan salah satu perusahaan milik negara yang bergerak dibidang jasa pengiriman surat dan barang serta layanan lainnya yang cukup besar di Indonesia memiliki cabang di berbagai daerah. Di Tasikmalaya ada lima Kantor Pos Cabang yaitu Kantor Pos Cabang Jamanis, Kantor Pos Cabang Rajapolah, Kantor Pos Cabang Indihiang, Kantor Pos Cabang Kadipaten, Kantor Pos Cabang Pagerageung dan Kantor Pos Cabang Ciawi yang berada di Jalan Sukamatri No. 190, Sukamatri, Kec. Ciawi, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat, Kode Pos 46156.

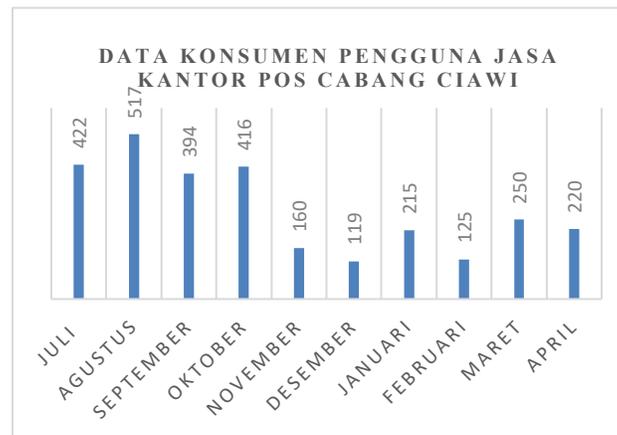
Kantor Pos Cabang Ciawi pada saat sekarang masih dipercaya oleh kantor pos pusat Tasikmalaya agar bisa membantu menyalurkan bantuan dari pemerintah kepada masyarakat yaitu bantuan sosial (bansos). Lalu dalam pengiriman Kantor Pos Cabang Ciawi mengalami peningkatan dalam pengiriman surat dan pengiriman paket barang bahwa banyaknya masyarakat yang berjualan online dan pembelian barang online sehingga mengalami peningkatan.

Berkembangnya jumlah perusahaan jasa di Indonesia menjadikan masyarakat memiliki banyak pilihan untuk menentukan perusahaan jasa mana yang akan mereka pilih. Masyarakat akan memilih perusahaan jasa yang mereka pandang memberi kepuasan maksimal bagi mereka. Masyarakat akan memilih perusahaan jasa yang mereka pandang memberi kepuasan maksimal bagi mereka. Itu alasannya setiap perusahaan jasa hendaknya berorientasi pada kepuasan konsumen untuk dapat bersaing dengan perusahaan jasa lainnya. Kepuasan konsumen sendiri dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kualitas produk dan jasa, kualitas pelayanan dan emosional. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan sebagian konsumen menyatakan bahwa mereka menggunakan jasa Kantor Pos Cabang Ciawi karena pengalamannya telah menggunakan produk dan jasanya di kantor pos tersebut dan bagi konsumen yang tidak merasa puas dengan menggunakan jasa kantor pos dikarenakan harapan konsumen dengan kenyatannya berbeda. Namun dari hasil wawancara peneliti dengan kepala cabang kantor pos Ciawi bahwa sebisa mungkin agar konsumen merasa puas setelah menggunakan jasa kantor pos yaitu memberikan pelayanan yang baik, untuk menarik konsumen baru kantor pos memberikan *riwed* dan untuk konsumen yang telah memakai jasa kantor pos juga diberi *riwed*, agar Kantor Pos Cabang Ciawi tidak kehilangan konsumen lama dan konsumen baru pun ingin kembali menggunakan jasa kantor pos. Menurut Indrasari (2019:86) Kepuasan konsumen adalah respon



emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli.

Gambar 1.
Data Konsumen Pengguna Jasa Kantor Pos Cabang Ciawi Tahun 2020-2021



Sumber : Data diolah tahun 2021

Berdasarkan gambar 1 di atas, Kantor Pos Cabang Ciawi mengalami penurunan jumlah pengguna jasa kantor pos pada tahun 2020-2021 mengalami fluktuasi (naik turun). Pada bulan April banyak konsumen yang menggunakan jasa Kantor Pos Cabang Ciawi untuk membayar PLN listrik, PLN toke, Transfer dan Tarik uang tunai, dan Paket barang standar dan jumbo.

Pengguna jasa Kantor Pos Cabang Ciawi mengalami fluktuasi Hal ini di karena banyaknya perusahaan jasa pada saat sekarang seperti JNE, JNT,Tiki, Ninja Expres dll, konsumen pun banyak memilah dan memilih untuk menggunakan jasa pakatnya. Konsumen pun seringkali komplain karena kurang puasnya dan kurang baiknya kualitas pelayanan pada Kantor Pos Cabang Ciawi dipertegas oleh pernyataan dua orang konsumen yang diwawancara oleh peneliti, kedua konsumen menyatakan bahwa kurang baiknya kualitas pelayanan pada Kantor Pos Cabang Ciawi dikarenakan sering terjadinya keterlambatan pengiriman barang, keterlambatan penerimaan barang kepada konsumen (bahwa di apk dan sesuai asli tidak sesuai bahwa kantor pos mempunyai waktu estimasi karna ada waktu estimasi asal tidak melebihi waktu estimasinya) dan paket tidak sampai ke rumah konsumen harus dibawa oleh konsumen ke Kantor Pos maka dari pernyataan yang diberikan oleh konsumen merupakan salah satu faktor penyebab Kantor Pos Cabang Ciawi kualitas pelayanannya kurang baik. Bahwa kualitas bermula dari kebutuhan konsumen yang diteruskan pada persepsi konsumen. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pos Cabang Ciawi harus sesuai dengan kriteria seperti bukti langsung (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan SOP yang telah ditentukan, sehingga konsumen pun akan puas dengan apa yang dinginnkan dan sesuai dengan harapan konsumen. Menurut Indrasari (2019:62) Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.



METODE PENELITIAN

Maksud dari penelitian ini untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di kantor pos Ciawi Tasikmalaya. Data penelitian diambil dari data primer hasil wawancara dilapangan serta dari penyebaran angket/kuesioner kepada konsumen kantor pos Ciawi Tasikmalaya, data selanjutnya dari data sekunder, literatur-literatur, buku, artikel-artikel. Menurut Sugiyono (2019:80) "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Adapun populasi dalam penelitian ini adalah mencakup seluruh konsumen Kantor Pos Cabang Ciawi. Menurut Sugiyono (2018) "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi yang diperoleh besar, peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi tersebut sehingga peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu", untuk menentukan sampel dari jumlah populasi yang tidak diketahui, penulis menggunakan rumus Lemeshow sebagai berikut :

$$n = \frac{Za^2 \times P \times Q}{L^2} \quad (1)$$

Dimana :

- n = Jumlah sampel
- Za = Nilai standar dari distribusi a = 5% = 1,96
- P = Estimasi proporsi populasi
- Q = Interval dan penyimpanan
- L = Tingkat ketelitian 10%

$$n = \frac{(1,96^2) \times 0,5 \times 0,5}{(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan sampel di atas, maka besarnya sampel dalam penelitian ini adalah 96 orang responden seluruh konsumen Kantor Pos Cabang Ciawi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan *sampling insidental*.

Variabel kualitas pelayanan (X) menggunakan indikator bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dengan jumlah 8 item pernyataan. Ukuran variabel kepuasan konsumen (Y) menggunakan indikator kualitas produk dan jasa , kualitas pelayanan dengan jumlah 8 item pernyataan.



Tabel 1.
Operasionalisasi Variabel

No .	Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Sub Indikator
1.	Kualitas Pelayanan (X)	Menurut Indrasari (2019:62) “Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima”.	1. Bukti langsung (<i>Tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empathy</i>)	1. Strategis dan mudah dijangkau 2. Peralatan memadai 1. Pelayanan maksimal 2. Keluhan konsumen 1. Membantu kesulitan konsumen 1. Rasa aman dan percaya 1. Komunikasi yang baik 2. Mengutamakan kepentingan konsumen
2.	Keputusan Pembelian (Y)	Menurut Effendi (2019), Keputusan pembelian adalah kunci perilaku konsumen, dimana konsumen melakukan tindakan sehubungan dengan konsumsi produk dan jasa yang dibutuhkan.	1. Kualitas produk dan jasa 2. Kualitas pelayanan 3. Emosional	1. Sesuai dengan estimasi 2. Puas akan produk jasa kantor pos 1. Pelayanan yang cepat dan tepat 1. Kenyamanan 2. Pelayanan baik 3. Puas setelah menggunakan jasa kantor pos

Sumber : Data diolah peneliti



Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner ke responden sambil dijelaskan tata cara mengisi kuesioner, dijelaskan setiap pernyataan juga sambil melakukan wawancara kepada responden, kemudian data hasil pengisian kuesioner dikumpulkan, dan hasil kuesioner dipindahkan dan diolah menggunakan software SPSS.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan regresi linier sederhana:

$$Y = a + bX \quad (2)$$

Keterangan:

Y = Subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan (Kepuasan Konsumen).

a = Nilai konstanta Y jika X = 0

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independen.

Bila (+) arah garis naik, dan bila (-) arah garis turun.

X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu (Kualitas Pelayanan)

Supaya memudahkan perhitungan, analisis regresi linear sederhana dihitung menggunakan software SPSS versi 26 for Windows.

Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah “Diduga terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kantor Pos Ciawi Tasikmalaya ”

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Hasil uji validitas disajikan pada tabel di bawah ini :

Tabel 2. Hasil Pengujian Validitas Variabel X dan Y

Variabel	Korelasi antara	Nilai korelasi (r)	Nilai r _{tabel}	Kesimpulan
Kualitas Pelayana n (X)	Item no 1	0,786	0,169	Valid
	Item no 2	0,809		Valid
	Item no 3	0,807		Valid
	Item no 4	0,581		Valid
	Item no 5	0,760		Valid
	Item no 6	0,655		Valid
	Item no 7	0.711		Valid



Variabel	Korelasi antara	Nilai korelasi (r)	Nilai r_{tabel}	Kesimpulan
	Item no 8	0,783		Valid
Kepuasan	Item no 1	0,855		Valid
Konsume	Item no 2	0,916		Valid
n (Y)	Item no 3	0,877		Valid
	Item no 4	0,788	0,169	Valid
	Item no 5	0,893		Valid
	Item no 6	0,862		Valid
	Item no 7	0,911		Valid
	Item no 8	0,902		Valid

Sumber : Data Primer, diolah 2021

Uji Realibilitas

Hasil uji reliabilitas disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 3. Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

Variabel	Nilai Hitung Cronbach's Alpha	Nilai Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X)	,879	0,60	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	,955	0,60	Reliabel

Sumber : output SPSS v. 26, diolah 2021

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Berikut disajikan hasil uji normalitas menggunakan SPSS :

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std.	5,33632864



		Deviation
Most Extreme Differences	Absolute	,065
	Positive	,065
	Negative	-,062
Test Statistic		,065
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : output SPSS v. 26, diolah 2021

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan Kolmogorov-smirnov test diperoleh nilai Asymp.sig (2-tailed) atau nilai signifikansi adalah sebesar $0,200 \geq 0,05$ maka dapat disimpulkan data variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan konsumen berdistribusi normal.

Uji Linieritas

Tabel 5. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Konsumen * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	3750,500	83	45,187	1,598	,185
		Linearity	1384,470	1	1384,470	48,975	,000
		Deviation from Linearity	2366,030	82	28,854	1,021	,525
	Within Groups		339,228	12	28,269		
	Total		4089,728	95			

Sumber : output SPSS v. 26, diolah 2021

Hasil uji linieritas di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi (sig) dari output diatas, diperoleh *Deviation from linearity Sig.* adalah $0,525 \geq 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel kepuasan konsumen (Y).

Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas



yaitu Kualitas Pelayanan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Konsumen, untuk mengetahui hasilnya peneliti menggunakan analisis regresi sederhana dengan bantuan SPSS v.26 hasil hitung sebagai berikut :

Tabel 6. Model Regresi Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,715	2,568		1,836	,069
	Kualitas Pelayanan	,703	,102	,582	6,936	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

output SPSS v 26, diolah 2021

Berdasarkan tabel 6, pada kolom B nilai konstanta adalah 4,715. Sedangkan nilai kualitas pelayanan adalah 0,703. Sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 4,715 + 0,703 X$$

Dari persamaan regresi di atas, dapat disimpulkan kenaikan satu variabel Kualitas Pelayanan (X) akan berpengaruh sebesar 0,703 terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dan persamaan regresi sederhana tersebut dapat digunakan untuk memprediksi Kepuasan Konsumen. Artinya arah besar pengaruh daya beli terhadap keputusan pembelian sebesar 0,703. Hal ini berarti jika daya beli naik sebesar 1% maka akan menaikkan keputusan pembelian sebesar 70.3%.

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan konsumen (Y) dianalisis dengan menggunakan koefisien determinasi. Hasil perhitungan menggunakan SPSS v.26 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 7. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,582 ^a	,339	,331	5,36464

Sumber : output SPSS v. 25, diolah 2021



Berdasarkan tabel 7, diperoleh nilai R Square (R^2) sebesar 0,339. Maka dapat disimpulkan bahwa besaran pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yaitu sebesar 33,9% dan sisanya 66,1% dipengaruhi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t. Dimana uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara parsial atau individu, dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} . Berikut ini hasil perhitungan uji t menggunakan software SPSS versi 26:

Tabel 4.30

Uji Hipotesis (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,715	2,568		1,836	,069
	Kualitas Pelayanan	,705	,102	,582	6,936	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data primer setelah diolah *software* SPSS versi, 2021

Berdasarkan di atas, diperoleh nilai sig $0,000 < 0,05$ yang berarti signifikan dan nilai t_{hitung} sebesar $6,744 > t_{tabel}$ sebesar 1,661 artinya H_a diterima dan H_o ditolak. Sehingga kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini sejalan dengan Bagus Handoko “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dititipkan Kilat JNE Medan” yang menyatakan bahwa pengaruh harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Handoko,2016).

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa dari setiap item pernyataan yang diberikan peneliti kepada responden yang berjumlah 96 orang untuk variabel kualitas pelayanan (X) terdapat satu item mendapatkan skor paling rendah dari semua item pernyataan untuk semua variabel kualitas pelayanan (X), yaitu pernyataan karyawan selalu mengutamakan kepentingan konsumen skor 334. Yang mana karyawan kantor pos selalu mengutamakan apa yang menjadi kebutuhan konsumen yang datang ke kantor pos dan menanyakan apa yang konsumen butuhkan dan karyawan kantor pos pun memberikan pelayanan apa yang menjadi kepentingan dan kebutuhan konsumennya. Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa dari setiap item pernyataan yang diberikan peneliti kepada responden yang berjumlah 96 orang untuk variabel kepuasan konsumen (Y), terdapat satu item mendapatkan skor rendah dari semua item variabel kepuasan konsumen (Y), yaitu pernyataan pelayanan pada kantor pos cabang ciawi sudah sesuai



dengan sopnya yang diberikan kepada konsumen dengan skor 270. Hal ini dinyatakan memang bahwa karyawan memberi pelayanan kepada konsumen sudah sesuai dengan sopnya dan tidak lupa harus selalu diterapkan oleh karyawan kantor pos yaitu 3S salam, senyum, sapa.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan sebelumnya, maka dapat dikemukakan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan termasuk pada klasifikasi baik, kepuasan konsumen termasuk pada klasifikasi cukup, berdasarkan hasil pengujian hipotesis maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan sebagai saran bahwa perusahaan harus selalu mempertahankan kualitas pelayanannya, terutama dari segi karyawan harus mengutamakan kepentingan konsumen, agar konsumen merasa kualitas pelayanan perusahaan dapat terlihat baik dimata konsumen agar selalu menggunakan jasa Kantor Pos Cabang Ciawi. Perusahaan harus memperbaiki lagi mengenai sop yang diterapkan oleh Kantor Pos Cabang Ciawi agar konsumen merasa puas menggunakan jasa kantor pos. Hasil penelitian bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen Kantor Pos Cabang Ciawi, hal ini perlu diberikan prioritas perhatian tanpa mengabaikan variabel-variabel lain yang tidak penulis teliti misalnya harga, lokasi, lainnya dan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kantor Pos Cabang Ciawi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T. & Tantri. (2020). *Manajemen pemasaran*. Jakarta, Rajagrafindo.
- Hasibuan, S.P. Malayu. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. (Revisi ed.). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Cahyani, G, F. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. (*Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*), 5, (3), 2461-0593.
- Handoko, B. (2016). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ditipan Kilat JNE Medan. (*Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*), 17, (01), 1693-7619.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.



Jurnal Ekonomi Perjuangan (JUMPER)
Vol 4 No.1.2022 ; Halaman 49-60
P-ISSN : 2714-8319
E-ISSN : 2714-7452

Diserahkan:19/05/2022
Diterima:7/06/2022
Diterbitkan:16/06/2022