

Pengaruh Kualitas Pelayanan O-Ranger Antaran terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Pos Indonesia Rangkasbitung 42300

Angga Dewi Anggraeni¹, Beti Siti Nuraeni²
^{1,2} Universitas Logistik dan Bisnis Internasional
Email: angga@ulbi.ac.id

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Diterima Juli 2024 Disetujui Agustus 2024 Diterbitkan Agustus 2024</p>	<p>Keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat dari kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, pelayanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan perusahaan dapat meningkatkan nilai pada perusahaan. Hal tersebut dapat menjadi pengaruh kualitas pelayanan oranger antaran terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pos Indonesia. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan menggunakan objek penelitian Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan. Dalam penelitian ini data yang digunakan bersumber data primer dan data sekunder. Populasi dari penelitian ini merupakan data dari pelanggan yang datang ke PT. Pos Indonesia Kota Rangkasbitung. Pengambilan sampel menggunakan <i>sampling Insedintial</i> dan pengumpulan datanya menggunakan kuisisioner. Serta teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas dan analisis linear sederhana dengan menggunakan program SPSS serta melakukan uji hipotesis dengan melakukan uji T. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 6,130, dan sampel yang digunakan sebanyak 99 pelanggan. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 67,7% terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan 32,3% lainnya dipengaruhi variabel lain</p>
<p>Kata Kunci: <i>Kualitas pelayanan; Kepuasan pelanggan; PT Pos Indonesia.</i></p>	<p>ABSTRACT <i>The success of a company can be seen from the company's ability to provide service to customers, quality service can provide satisfaction to customers and the company can increase the value of the company. This could be an influence on the quality of delivery person service on customer satisfaction at PT. Indonesian post. This research method uses quantitative descriptive methods and uses research objects: Service Quality and Customer Satisfaction. In this research, the data used comes from primary data and secondary data. The population of this research is data from customers who come to PT. Pos Indonesia Rangkasbitung City. Sampling used incidental sampling and data collection used questionnaires. And the data analysis technique used is validity, reliability and simple linear analysis using the SPSS program and</i></p>
<p>DOI: 10.32493/jism.v4i2</p> <p>Keywords: <i>Service Quality; Customer Satisfaction; PT. Pos Indonesia</i></p>	

conducting hypothesis testing by carrying out the T test. The population used in this research was 6,130, and the sample used was 99 customers. In this research, service quality has an influence of 67.7% on customer satisfaction, while the other 32.3% is influenced by other variables.

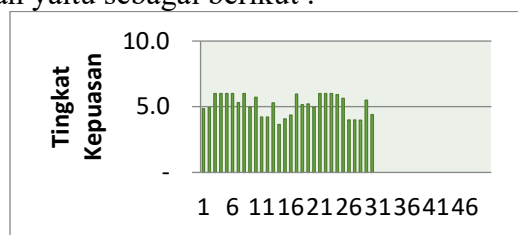
How to cite: Anggraeni, A. D., & Nuraeni, B.S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan O-Ranger Antarann terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Pos Indonesia Rangkasbitung 42300. *Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen (Swara Mahasiswa Manajemen)*. 4(2). 475-481



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2024 by author.

PENDAHULUAN

Setiap perusahaan berlomba untuk menunjukkan kelebihan perusahaannya agar dapat unggul dari perusahaan lain dan dapat diminati setiap pelanggan. Seiring dengan berjalannya waktu, kini Masyarakat lebih mudah dalam mengatasi kebutuhan pengiriman barang ke dalam maupun luar negeri, dengan adanya layanan jasa pada setiap perusahaan, segala kebutuhan Masyarakat dapat teratasi dengan cepat. Di Indonesia tidak lain, semakin baik setiap ekspedisi pada perusahaan maka pelanggan akan semakin mempercayai dan menjadi pelanggan setia pada ekspedisi perusahaan tersebut. Pada saat ini, fenomena dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan sangat penting, guna untuk memenuhi keyakinan pelanggan akan suatu layanan jasa pengiriman yang digunakan. Pelanggan dalam mengetahui informasi adalah hal yang utama untuk memenuhi rasa ingin tahu alasan menggunakan layanan jasa yang diberikan oleh perusahaan. Adapun tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Pos Indonesia tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh oranger antaran yaitu sebagai berikut :



Gambar 1 tingkat kepuasan pelanggan

Berdasarkan grafik diatas tentang tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Pos Indonesia Kota Rangkasbitung mengalami peningkatan dan penurunan yang tidak stabil namun tidak mencapai diangka tertinggi yaitu 7.0.

Salah satu perusahaan dibidang layanan jasa yaitu oranger Antaranpada PT. Pos Indonesia (Persero) yang melayani pengiriman baik dari dalam maupun luar negeri. Oranger antaran merupakan satu dari sedikit ekspedisi yang ada di Indonesia. Oranger antaran adalah mitra pos indonesia yang salah satu tugasnya adalah mengantarkan paket ke tujuanalamat pelanggan guna untuk memudahkan pelanggan dalam mengirim dan menerima paket. Seiring berkembangnya zaman, semakin banyak orang yang sadar akan mudah dan pentingnya menggunakan pelayanan ekspedisi. Karena itu, pelayanan ekspedisi bisa banyak digunakan oleh setiap Masyarakat.

Adapun jumlah paket yang berhasil diantarkan oleh oranger antaran dan jumlah paket yang gagal diantarkan oleh oranger antaran adalah sebagai berikut :

Tabel 1 Data Jumlah Paket yang Berhasil dan Terlambat diantarkan

Bulan	Jumlah Paket yang Berhasil diantarkan			Jumlah Paket yang Terlambat diantarkan		
	2019	2020	2021	2020	2021	2022
Januari	693	657	741	17	5	12
Februari	749	812	789	18	11	17
Maret	583	452	562	21	13	26
April	659	716	395	13	24	13
Mei	481	735	437	20	16	16
Juni	726	476	481	19	12	23
Juli	612	579	638	32	22	13
Agustus	592	382	531	11	27	17
September	861	475	359	12	10	19
Oktober	514	462	378	10	18	14
November	673	577	411	15	13	9
Desember	375	431	408	19	24	10
Total	7.518	6.754	6.13	207	105	105

Sumber : PT. Pos Indonesia Kota Rangkasbitung

Berdasarkan tabel diatas, menjelaskan bahwa jumlah paket yang berhasil diantarkan ke alamat tujuan pelanggan dengan estimasi waktu yang sesuai pada Tahun 2019-2021 pada setiap bulan dan tahunnya mengalami peningkatan dan penurunan yang tidak stabil. Adapun paket yang gagal diantarkan oleh Oranger Antaran berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa paket yang terlambat sampai ke alamat tujuan pelanggan sesuai dengan estimasi yang seharusnya sudah diterima oleh pelanggan mengalami peningkatan dan penurunan pada tahun 2019- 2020. Terlambatnya paket diantarkan karena adanya beberapa faktor yaitu kondisi cuaca yang tidak memungkinkan untuk diantarkan seperti hujan, disebabkan oleh transportasi yang digunakan oleh oranger antaran mengalami kendala saat pengantaran paket kepada pelanggan. Berdasarkan data keterlambatan dalam pengiriman paket yang dilakukan oleh oranger antaran, melibatkan beberapa pihak seperti oranger loket yang mengalami penurunan transaksi karena berkurangnya kepercayaan pelanggan kepada layanan jasa PT. Pos Indonesia Kota Rangkasbitung, dan beberapa konsumen yang datang ke bagian *customer service* untuk menceritakan keluhan pelanggan mengenai paket yang belum sampai epada pelanggan. Rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana gambaran kualitas pelayanan oranger Antaran yang adapada PT. Pos Indonesia Kota Rangkasbitung? Bagaimana gambaran kepuasan pelanggan pada Pt. Pos Indonesia Kota Rangkasbitung? Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan oranger antaran terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pos Indonesia kota Rangkasbitung?

KAJIAN LITERATUR

Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono (2011:164) dalam (Seplindari 2017) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan harapan yang dikehendaki pelanggan.

Kepuasan Pelanggan menurut danang sunyoto (2015: p.140) dalam (Saudjana 2016) Kepuasan konsumen merupakan salah satu alasan dimana konsumen memutuskan untuk berbelanja pada suatu tempat. Apabila konsumen merasa puas dengan suatu produk, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahukan orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, jenis metode penelitian yang digunakan adalah metode survey karena dalam memperoleh datanya penulis menggunakan penyebaran kuesioner yang diberikan kepada subjek penelitian atau responden dengan menyebarkan daftar pernyataan dalam periode waktu tertentu. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik non-probability purposive sampling, kriteria dari penentuan sampel dalam penelitian ini adalah o-ranger antaran PT. Pos Indonesia Rangkasbitung sebanyak 99 responden. Dalam analisis data, beberapa pengujian dilakukan, seperti uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, uji normalitas, analisis regresi linear sederhana, pengujian hipotesis menggunakan Uji F, uji koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Tabel 2 Rekapitulasi tanggapan responden variabel (X) kualitas Pelayanan

No.	Dimensi	Total Skor	Rata-rata skor Total	Nilai skor	Kategori
1	<i>Tangible</i>	889	444	89,7%	Sangat Baik
2	<i>Emphaty</i>	872	436	88%	Sangat Baik
3	<i>Responsiveness</i>	449	449	90,7%	Sangat Baik
4	<i>Reliability</i>	443	443	89,4%	Sangat Baik
5	<i>Assurance</i>	436	436	80%	Baik
Total		3089	2208	437,8	Sangat Baik
Total rata-rata		617,8	441,6	87,5%	Sangat Baik

Sumber : Hasil Olahan Penulis, 2024

Berdasarkan tabel hasil rekapitulasi tanggapan variabel X (Kualitas Pelayanan), nilai yang paling tinggi yaitu dimensi *Responsiveness* dengan nilai total 90,7%, artinya ketersediaan karyawan dalam membantu pelanggan dengan cepat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi *Responsiveness* merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan dan dijaga oleh oranger antaran pada PT. Pos Indonesia Kota Rangkasbitung. Jika dilihat melalui garis kontinum diatas maka pada variabel ini termasuk ke dalam kriteria sangat setuju.

Tabel 3 Rekapitulasi tanggapan responden variabel (Y) kepuasan pelanggan

No.	Dimensi	Total Skor	Rata-rata skor Total	Nilai skor	Kategori
1	<i>Kecepatan</i>	445	445	90%	Sangat Baik
2	<i>Kualitas Pelayanan</i>	417	417	90,3%	Sangat Baik
3	<i>Kualitas Produk</i>	441	441	90%	Sangat Baik
4	<i>Faktor Fungsional</i>	440	440	89%	Sangat Baik
5	<i>Kemudahan</i>	436	436	88%	Sangat Baik
Total		2209	2209	447,3	Sangat Baik
Rata-rata Total		441,8	441,8	89,4%	Sangat baik

Sumber : Hasil Olahan Penulis, 2024

Berdasarkan tabel hasil rekapitulasi responden pada kepuasan pelanggan diketahui bahwa dimensi tertinggi yaitu dimensi kualitas pelayanan yang dihasilkan dengan nilai total 90,3%, artinya kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dalam menggunakan layanan oranger antaran pada PT. Pos Indonesia Kota Rangkasbitung sesuai dengan yang diinginkan pelanggan. Jika dilihat melalui garis kontinum diatas maka pada variabel ini termasuk ke dalam kriteria sangat setuju.

**Pengujian Hipotesis Penelitian
Regresi Linear Sederhana**

Tabel 4. Uji Regresi Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1,844	1,184		1,664	.117		
1 Kualitas Pelayanan (X)	.639	.045	.823	14,255	.000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber : Hasil Olahan Penulis, 2022

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai *Constant* (a) sebesar 1,844 sedangkan nilai kualitas pelayanan (b/kofisien regresi) sebesar 0,639, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis :

$$Y = a + Bx$$

$$Y = 1,844 + 0,639$$

Jadi, dapat disimpulkan nilai *Constant* sebesar 1,844 yang artinya bahwa nilai variabel kepuasan pelanggan 1,844. Dan koefisien regresi X sebesar 0,639 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan pelanggan bertambah sebesar 0,639. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif. Pengambilan keputusan dalam Uji Regresi Linear Sederhana :

- Berdasarkan nilai signifikansi : dari tabel *Coefficients* diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y)
- Berdasarkan nilai t : diketahui nilai t_{hitung} sebesar $14,255 > t_{tabel}$ 1,660, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Uji F

Menurut Ghozali (dalam Stawati, 2020:151) Uji Statistik F dilakukan dengan tujuan untuk menunjukkan semua variabel bebas dimasukkan dalam model yang memiliki pengaruh secara bersama terhadap variabel terikat. Apabila signifikansi $> 0,05$ maka keputusannya adalah menerima H_0 yang berarti kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dan menolak H_1 yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan, dan sebaliknya. Berikut merupakan hasil perhitungan uji simultan (uji F) :

Tabel 5 Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	622.022	1	622.022	203.216	.000 ^b
1 Residual	296.906	97	3.061		
Total	918.928	98			

a. Dependent Variable: totally

b. Predictors: (Constant), TotalX

Sumber : Hasil Olahan Penulis, 2024

Berdasarkan tabel diatas yaitu, di dapat nilai signifikansi sebesar 0,000. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan uji F dapat diketahui bahwa hasil dari uji F adalah menolak H_0 dan menerima H_1 karena nilai signifikansi $< 0,05$, yang berarti secara simultan variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.823 ^a	.677	.674	1.74954	2.244

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber : Hasil Olahan Penulis, 2024

Dari tabel hasil analisis koefisien determinasi dapat diketahui bahwa R sebesar 0,823 dan besarnya R-square adalah sebesar 0,677. Dari hasil R sebesar 67,7%. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X), secara simultan menjelaskan variabel dependen Kepuasan Pelanggan (Y) tergolong tinggi yang berada di rentang 49%-80% sebab koefisien determinasi (R square) 67,7%. Jadi, dapat disimpulkan dalam penelitian ini kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 67,7% terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan 32,3% lainnya dipengaruhi variabel.

KESIMPULAN

Gambaran kualitas pelayanan oranger antaran pada PT. Pos Indonesia Kota Rangkasbitung, berada dalam kategori sangat baik Persentase tertinggi pada dimensi *responsiveness*, sedangkan persentase terendah yaitu dimensi *Assurance*. Gambaran kepuasan pelanggan pada Pt. Pos Indonesia Kota Rangkasbitung, Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa variabel Y yaitu Kepuasan Pelanggan dalam kategori sangat baik. Persentase teringgi pada variabel pada dimensi Kualitas Pelayanan, sedangkan persentase terendah yaitu dimensi Kemudahan. Terdapat pengaruh yang signifikan artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pos Indonesia Kota Rangkasbitung.

DAFTAR PUSTAKA

- April, Melisa. 2016. "Teori Metodologi Penelitian." : 28–34.
- Asep, Awalludin. 2017. "Pembentukan Perilaku." *Asep Awalludin Basori* 7(2):234.
- Basuki, Kustiadi. 2019. "Objek Dan Metodologi Penelitian." *ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta* 53(9): 1689–99. www.journal.uta45jakarta.ac.id.
- Cookson, Maria Dimova, and Peter M.R. Stirk. 2019. "Manajemen Pemasaran." :15–19.
- Cordier. 2019. "Tori Manajemen Pemasaran." : 1–19.
- H Kara, O Anlar MY Ağargün. 2014. "Metode Penelitian Sampel." *sampel* 7(2): 107–15. "Teori Kualitas Pelayanan." *Kualitas pelayanan* 7(2): 107–15.
- Maulana, Salam, and Muhajirin Muhajirin. 2021. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aisy Cabang Bima." *Jurnal DisrupsiBisnis* 4(4): 372.
- Meliana, Sari. 2019. "Perilaku Konsumen." (2008).
- Reva, A. (2019). *Metodologi Penelitian*. 44–65.
- Risa, Adriana. 2017. "Kepuasan Pelanggan." *pelanggan* 7(2): 107–15.
- Syahir, AhmadJainuri, M. 2017. "Tinjauan Tentang Pelayanan." *Convention Center Di Kota Tegal* 4(80): 4.

April, Melisa. 2016. "Teori Metodologi Penelitian." : 28–34.

Asep, Awalludin. 2017. "Pembentukan Perilaku." *Asep Awalludin Basori* 7(2):234.

Basuki, Kustiadi. 2019. "Objek Dan Metodologi Penelitian." *ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta* 53(9):1689–99.
www.journal.uta45jakarta.ac.id.