

KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP REPURCHASE INTENTION PADA KANTOR POS INDONESIA KOTA SIDOARJO

Oleh:

Nama Mahasiswa : Muhammad Fikri Bariq Zain (192010200449)

Dosen Pembimbing : Dr. Rita Ambarwati Sukmono, S.E., M.MT.

Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

November 2023



Pendahuluan

Seiring dengan berjalannya waktu, perkembangan bisnis dalam bidang jasa pengiriman mengalami peningkatan yang cukup pesat. Salah satu jasa pengiriman yang berada di Indonesia adalah PT. Pos Indonesia yang merupakan sebuah perusahaan milik negara atau BUMN dan sudah lama berdiri serta lebih dulu dikenal oleh masyarakat luas. Perusahaan jasa pengiriman tersebut memiliki prospek yang sangat baik, namun pada kenyataannya sebagian besar pangsa pasarnya dikuasai oleh perusahaan jasa pengiriman swasta

Hasil observasi awal di tempat penelitian menunjukkan bahwa :

1. Terdapat konsumen mengeluhkan karyawan yang masih kurang respon dengan cepat tiap kali ada pengaduan atau pertanyaan
2. Biaya pengiriman tidak terjangkau atau lebih mahal dari ekspedisi yang lain, tidak pernah diberikan diskon
3. Adanya beberapa kerusakan barang pada saat diterima oleh konsumen

Rumusan Masalah dan Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap repurchase intention pada Kantor Pos Indonesia kota Sidoarjo

Rumusan Masalah

Apakah kualitas pelayanan, harga dan keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan serta berdampak terhadap repurchase intention pada Kantor Pos Indonesia kota Sidoarjo?

Gap Penelitian

Yayan Sudaryana, 2020

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang

Dady J Lumenta, Silvy L Mandey & Rotinsulu Jopie J., 2019

Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) Manado

Nurhadi Aleron Beryl, 2022

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Jasa Ekspedisi j&T Express yang Dimoderasi oleh Garansi

Metode

Jenis penelitian

Kuantitatif

Lokasi Penelitian

Kantor Pos Indonesia Kota Sidoarjo yang berlokasi di Jl. Sultan Agung No. 50, Gajah Timur, Magersari, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur

Teknik sampling
Accidental sampling

Populasi

Belum diketahui

Sampel

100 responden
(berdasarkan penggunaan rumus persamaa *lemeshow*)

Metode

Jenis Sumber Data

Data primer.

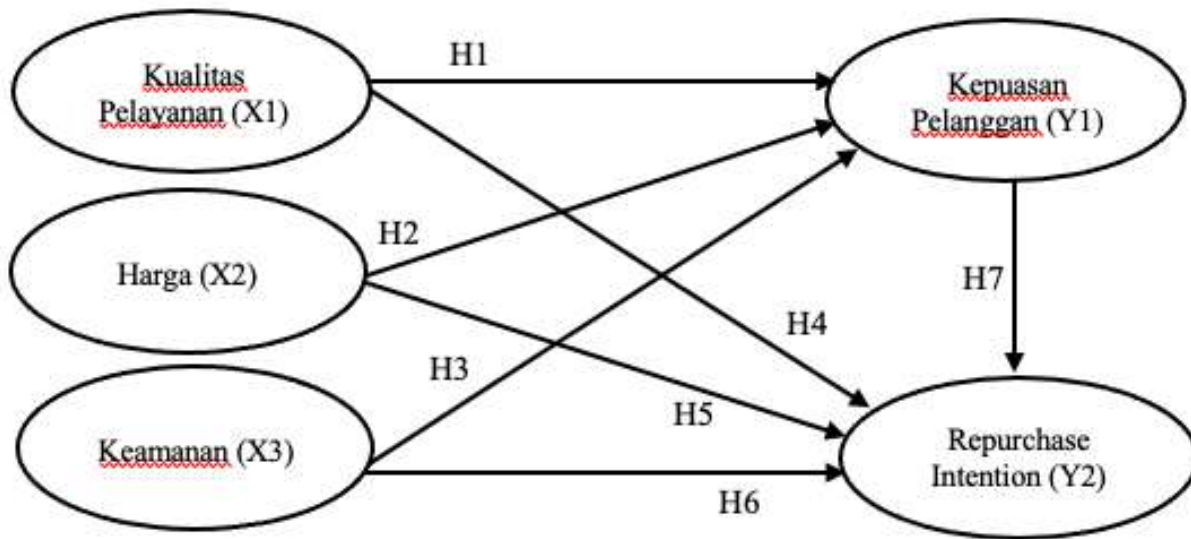
Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan total 18 item pernyataan dan menggunakan teknik skala likert sebagai alat pengukuran.

Teknik Analisis Data
Partial Least Square (PLS)

Teknik Pengumpulan data
Kuesioner (Angket)

Jenis Software
Alat analisis dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SmartPLS

Kerangka konseptual



Keterangan

X1, X2, X3 : Variabel bebas

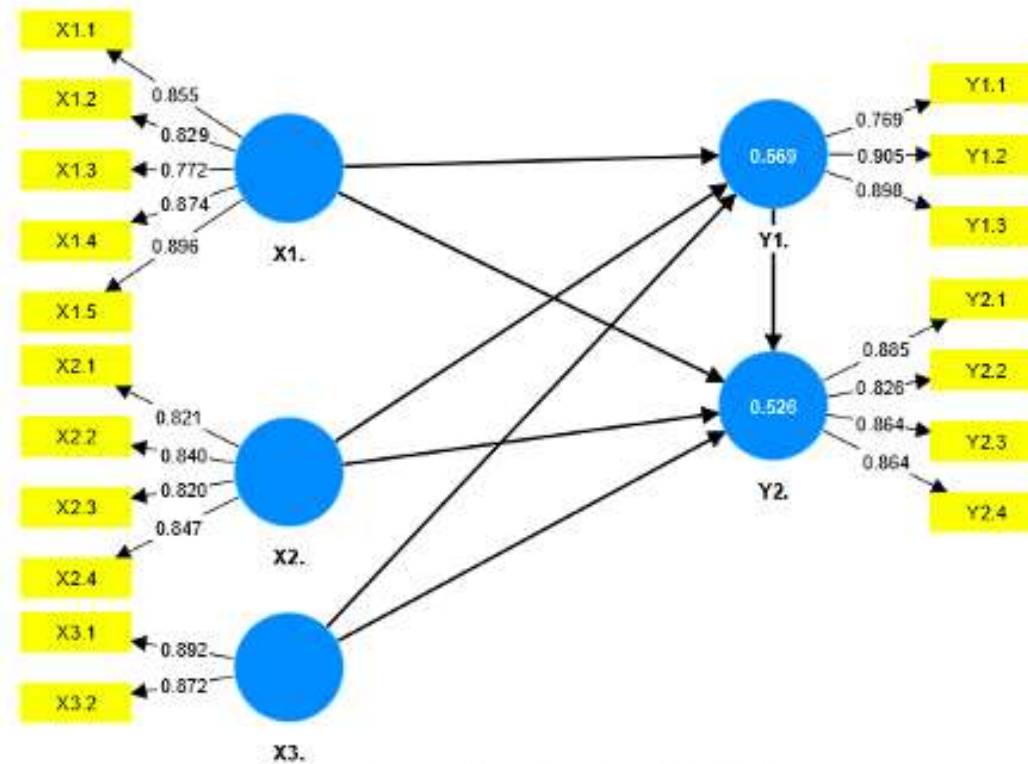
Y1, Y2 : Variabel terikat

Hipotesis

1. H1 : diduga terdapat pengaruh dari variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan
2. H2 : diduga terdapat pengaruh dari variabel Harga terhadap Kepuasan Pelanggan
3. H3 : diduga terdapat pengaruh dari variabel Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan
4. H4 : diduga terdapat pengaruh dari variabel Kualitas Pelayanan terhadap Repurchase Intention
5. H5 : diduga terdapat pengaruh dari variabel Harga terhadap Repurchase Intention
6. H6 : diduga terdapat pengaruh dari variabel Keamanan terhadap Repurchase Intention
7. H7 : diduga terdapat pengaruh dari variabel Kepuasan Pelanggan terhadap Repurchase Intention

Analisis Statistik

Uji Model Pengukuran (Outer Model)



Sumber: hasil output PLS

Analisis Statistik

Uji Validitas Konvergen

	X1.	X2.	X3.	Y1.	Y2.
X1.1	0.855				
X1.2	0.829				
X1.3	0.772				
X1.4	0.874				
X1.5	0.896				
X2.1		0.821			
X2.2		0.840			
X2.3		0.820			
X2.4		0.847			
X3.1			0.892		
X3.2			0.872		
Y1.1				0.769	
Y1.2				0.905	
Y1.3				0.898	
Y2.1					0.885
Y2.2					0.826
Y2.3					0.864
Y2.4					0.864

Sumber: hasil output PLS

Nilai loading factor nya berada diatas 0.50 pada tiap pertanyaan. Nilai loading factor tertinggi dapat dilihat pada pertanyaan atau indikator Y1.2 dengan nilai 0.905. Sedangkan untuk nilai loading factor terendah terdapat pada indikator Y1.1 0.769. Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa keseluruhan dari indikator pada data tersebut dapat dibilang sudah valid

Analisis Statistik

Uji Reliabilitas

<u>Variabel</u>	Cronbach's alpha	Composite reliability
<u>Kualitas Pelayanan</u>	0.900	0.926
Harga	0.852	0.900
<u>Keamanan</u>	0.715	0.875
<u>Kepuasan Pelanggan</u>	0.826	0.894
Repurchase Intention	0.882	0.919

Sumber: hasil output PLS

Perolehan output cronbach's alpha di setiap variabel Kualitas Pelayanan, Harga, Keamanan, Kepuasan Pelanggan dan Repurchase Intention mempunyai perolehan nilai diatas 0.70. Dari data diatas dapat dilihat bahwa nilai hasil dari cronbach's alpha pada variabel Kualitas Pelayanan (0.900), variabel Harga (0.852), variabel Keamanan (0.715), variabel Kepuasan Pelanggan (0,826) dan variabel Repurchase Intention dengan (0.882) dikategorikan sangat reliabel

Analisis Statistik

Uji R-Square (R²)

	R-square	R-square adjusted
<u>Kepuasan Pelanggan</u>	0.569	0.556
<u>Repurchase Intention</u>	0.526	0.506

Sumber: hasil output PLS

Nilai R-Square pada variabel Kepuasan Pelanggan adalah 0.569 atau 57%. Selanjutnya untuk R-square adjusted nilai yang diperoleh adalah 0.556 atau 56%. Berikutnya untuk variabel Repurchase Intention diperoleh nilai R-Square adalah 0.526 atau 53%. Selanjutnya untuk R-square adjusted nilai yang diperoleh adalah 0.506 atau 51%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan(X1), Harga (X2), Keamanan (X3) bisa mengukur dan memiliki keterkaitan yang baik dengan variabel Kepuasan pelanggan dengan nilai R-Square yang baik yaitu 57% dan R-square adjusted 56%. Sedangkan variabel Kualitas Pelayanan(X1), Harga (X2), Keamanan (X3) bisa mengukur dan memiliki keterkaitan yang baik dengan variabel Repurchase Intention dengan nilai R-Square yang baik yaitu 53% dan R-square adjusted 51%. Untuk sisanya dijelaskan melalui indikator variabel lainnya yang ada diluar penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Analisis Statistik

Uji t (Uji Parsial)

	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1 -> Y1	0.462	5.551	0.000
X2 -> Y1	0.246	3.099	0.002
X3 -> Y1	0.237	2.971	0.003
X1 -> Y2	0.342	3.188	0.001
X2 -> Y2	0.175	2.008	0.045
X3 -> Y2	0.071	0.761	0.446
Y1 -> Y2	0.343	2.727	0.006

Sumber: hasil output PLS

1. Berdasarkan hasil pengukuran PLS dari variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai dari variabel tersebut yakni $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $5.551 > 1.985$ sedangkan untuk pengukuran p-valuesnya adalah $0.000 < 0.05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dari hasil pengukuran tersebut dijelaskan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna jasa pengiriman Kantor Pos Indonesia Kota Sidoarjo.
2. Berdasarkan hasil pengukuran PLS dari variabel Harga menunjukkan nilai dari variabel tersebut yakni $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $3.099 > 1.985$ sedangkan untuk pengukuran p-valuesnya adalah $0.002 < 0.05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dari hasil pengukuran tersebut dijelaskan bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna jasa pengiriman Kantor Pos Indonesia Kota Sidoarjo.

Analisis Statistik

Uji t (Uji Parsial)

	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1 -> Y1	0.462	5.551	0.000
X2 -> Y1	0.246	3.099	0.002
X3 -> Y1	0.237	2.971	0.003
X1 -> Y2	0.342	3.188	0.001
X2 -> Y2	0.175	2.008	0.045
X3 -> Y2	0.071	0.761	0.446
Y1 -> Y2	0.343	2.727	0.006

Sumber: hasil output PLS

3. Berdasarkan hasil pengukuran PLS dari variabel Keamanan menunjukkan nilai dari variabel tersebut yakni $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $2.971 > 1.985$ sedangkan untuk pengukuran p-valuesnya adalah $0.003 < 0.05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dari hasil pengukuran tersebut dijelaskan bahwa Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna jasa pengiriman Kantor Pos Indonesia Kota Sidoarjo.
4. Berdasarkan hasil pengukuran PLS dari variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai dari variabel tersebut yakni $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $3.188 > 1.985$ sedangkan untuk pengukuran p-valuesnya adalah $0.001 < 0.05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dari hasil pengukuran tersebut dijelaskan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Repurchase Intention pengguna jasa pengiriman Kantor Pos Indonesia Kota Sidoarjo.

Analisis Statistik

Uji t (Uji Parsial)

	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1 -> Y1	0.462	5.551	0.000
X2 -> Y1	0.246	3.099	0.002
X3 -> Y1	0.237	2.971	0.003
X1 -> Y2	0.342	3.188	0.001
X2 -> Y2	0.175	2.008	0.045
X3 -> Y2	0.071	0.761	0.446
Y1 -> Y2	0.343	2.727	0.006

Sumber: hasil output PLS

5. Berdasarkan hasil pengukuran PLS dari variabel Harga menunjukkan nilai dari variabel tersebut yakni $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $2.008 > 1.985$ sedangkan untuk pengukuran p-valuesnya adalah $0.045 < 0.05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dari hasil pengukuran tersebut dijelaskan bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Repurchase Intention pengguna jasa pengiriman Kantor Pos Indonesia Kota Sidoarjo.
6. Berdasarkan hasil pengukuran PLS dari variabel Keamanan menunjukkan nilai dari variabel tersebut yakni $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $0.761 > 1.985$ sedangkan untuk pengukuran p-valuesnya adalah $0.445 < 0.05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dari hasil pengukuran tersebut dijelaskan bahwa Keamanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Repurchase Intention pengguna jasa pengiriman Kantor Pos Indonesia Kota Sidoarjo.
7. Berdasarkan hasil pengukuran PLS dari variabel Kepuasan Pelanggan menunjukkan nilai dari variabel tersebut yakni $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $2.727 > 1.985$ sedangkan untuk pengukuran p-valuesnya adalah $0.006 < 0.05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dari hasil pengukuran tersebut dijelaskan bahwa Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Repurchase Intention pengguna jasa pengiriman Kantor Pos Indonesia Kota Sidoarjo.

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan ditemukan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan jasa pengiriman Kantor Pos Indonesia Kota Sidoarjo. Dengan demikian, jika semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan pelanggan akan merasa puas dengan produk atau layanan yang diberikan. Begitupun sebaliknya jika semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan maka akan berdampak pada menurunnya kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan ditemukan bahwa variabel Harga memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara Harga terhadap Kepuasan Pelanggan jasa pengiriman Kantor Pos Indonesia Kota Sidoarjo.. Dengan demikian, jika semakin terjangkau atau sesuai harga produk atau layanan, semakin besar kemungkinan pelanggan akan merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan. Begitupun sebaliknya jika semakin mahal harga yang diberikan maka akan berdampak pada menurunnya kepuasan pelanggan.

3. Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan ditemukan bahwa variabel Keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan jasa pengiriman Kantor Pos Indonesia Kota Sidoarjo.. Dengan demikian, jika semakin besar rasa aman yang dirasakan oleh pelanggan terhadap produk atau layanan, semakin besar kemungkinan mereka akan merasa puas. Begitupun sebaliknya jika semakin rendah rasa aman yang diberikan maka akan berdampak pada menurunnya kepuasan pelanggan.

Pembahasan

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Repurchase Intention

Berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan ditemukan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Repurchase Intention. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Repurchase Intention jasa pengiriman Kantor Pos Indonesia Kota Sidoarjo.. Dengan demikian, jika semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan pelanggan akan memiliki niat untuk bertransaksi ulang.

5. Pengaruh Harga terhadap Repurchase Intention

Berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan ditemukan bahwa variabel Harga memiliki pengaruh signifikan terhadap Repurchase Intention. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara Harga terhadap Repurchase Intention jasa pengiriman Kantor Pos Indonesia Kota Sidoarjo.. Dengan demikian, jika semakin terjangkau atau sesuai harga produk atau layanan, semakin besar kemungkinan pelanggan akan memiliki niat untuk bertransaksi ulang.

Pembahasan

6. Pengaruh Keamanan terhadap Repurchase Intention

Berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan ditemukan bahwa variabel Keamanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Repurchase Intention. Hal ini menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh antara Keamanan terhadap Repurchase Intention jasa pengiriman Kantor Pos Indonesia Kota Sidoarjo. Keamanan yang diberikan oleh Kantor Pos Indonesia Kota Sidoarjo tidak menjadi perhatian utama bagi konsumen, namun Kantor Pos Indonesia Kota Sidoarjo harus tetap dapat menjamin keamanan data konsumen. Ini untuk memastikan bahwa konsumen dapat menggunakan jasa dengan tenang, hal ini dilakukan untuk mendapatkan kepercayaan konsumen terhadap penggunaan jasa Kantor Pos Indonesia Kota Sidoarjo.

7. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Repurchase Intention

Berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan ditemukan bahwa variabel Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap Repurchase Intention. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara Kepuasan Pelanggan terhadap Repurchase Intention jasa pengiriman Kantor Pos Indonesia Kota Sidoarjo. Dengan demikian, jika semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, semakin besar kemungkinan pelanggan akan memiliki niat untuk bertransaksi ulang.

Simpulan

Kepuasan pelanggan Kantor Pos Indonesia Kota Sidoarjo paling besar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang dimiliki dibandingkan dengan faktor harga maupun keamanan. Kualitas pelayanan yang tinggi umumnya menciptakan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung lebih cenderung untuk kembali melakukan transaksi karena mereka merasa bahwa perusahaan memberikan pengalaman yang baik. Sedangkan untuk Repurchase Intention pelanggan Kantor Pos Indonesia Kota Sidoarjo paling besar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang dimiliki dibandingkan dengan faktor harga maupun keamanan. Kualitas pelayanan yang konsisten dapat membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa percaya dan memiliki loyalitas terhadap perusahaan cenderung lebih ingin kembali bertransaksi.

