

PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN

Studi Kasus Pada Konsumen Kantor Pos Jombang

ARTIKEL ILMIAH



Oleh

VERA DWI PRIANTI

NIM. 162104

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

SEKOLAH TINGGI KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA

JOMBANG

2020

LEMBAR PERSETUJUAN JURNAL
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
STKIP PGRI JOMBANG

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Munawaroh, S.Pd, M.Kes

Jabatan : Pembimbing Skripsi

Menyetujui jurnal ilmiah ini :

Nama Penulis : Vera Dwi Prianti

NIM : 162104

Judul : Pengaruh pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan
konsumen Studi kasus pada konsumen kantor pos jombang.

Untuk diusulkan agar dapat diterbitkan di Jurnal/Artikel sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian persetujuan ini saya berikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jombang, 4 September 2020
Pembimbing

Dr. Munawaroh, S.Pd, M.Kes

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Konsumen Kantor Pos Jombang)**

Vera Dwi Prianti¹, Munawaroh²

¹Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI JOMBANG

²Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI JOMBANG

Email : veradwiprianti13@gmail.com¹, munawarohw@yahoo.co.id²

ABSTRAK

Persaingan badan usaha tidak dapat memuaskan konsumen melalui faktor pelayanan akan dihadapkan dengan permasalahan yang cukup kompleks, adapun masalah tersebut diantaranya adalah apabila konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh badan usaha atau perusahaan tersebut, akan dapat mempengaruhi pola pikir konsumen lainnya menggunakan jasa badan usaha tersebut dan dapat dibayangkan konsumen lain. Betapa besarnya kerugian dan pengaruh dari kepuasan konsumen. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan ada tidaknya pengaruh pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan konsumen pada kantor Pos Jombang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen kantor pos jombang yang pernah melakukan transaksi pengiriman barang pada Kantor Pos, Jombang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 67 konsumen yang dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Data penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuisioner dan dokumentasi. Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan konsumen (X) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal itu dibuktikan dengan bahwasannya hasil uji hipotesis, bahwa nilai t hitung $>$ t tabel artinya H_0 ditolak, H_a diterima. Penolakan H_0 ini dipertegas dengan signifikansi pada tabel Sig (2-Tailed) sebesar $0,000 < 0,05$ artinya bahwa hipotesis yang telah diajukan terbukti kebenarannya secara signifikan

Kata kunci : Pelayanan Prima dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Business entity competition can not satisfy consumers through service factors that will face quite complex problems, as for these problems if consumers were not satisfied with the service quality by the business organization or company, it will be able to influence the mindset of other consumers using a business corporation's services. And other consumers could have assumed that. How big is the loss of customer satisfaction and its effect. The aim of this research is to explain whether the Jombang Post office is having an effect of excellent service on customer satisfaction level. This research uses quantitative research. The population in this study are consumers of the Jombang post office who have ever made goods delivery transactions at the Post Office, Jombang. In this study the sample was 67 consumers performed using purposive sampling technique. The data from the research was obtained through the distribution of questionnaires and documentation. The processing and analysis of data was conducted using simple linear regression analysis. The results of this study indicate that the variable customer satisfaction (X) affects customer satisfaction (Y). The results of the hypothesis test show that the value of t count $>$ t table means H_0 is rejected, H_a is accepted. H_0 rejection is confirmed by the significance of $0.000 < 0.05$ in the Sig (2-Tailed). It means the proposed hypothesis is significantly proved.

Keywords: Excellent Service and Consumer Satisfaction

Pendahuluan

Pada saat ini persaingan badan usaha jasa dan pengiriman barang sangat ketat, apabila badan usaha yang tidak dapat memuaskan konsumen melalui pelayanan akan mendapatkan masalah yang besar, masalah tersebut adalah konsumen jika merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh badan usaha, maka akan menyampaikan pengalaman kepada orang lain dan akan berpindah menggunakan jasa lain. Hal ini dapat merugikan bagi badan usaha. Oleh karena itu badan usaha harus menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Menurut Sampara dalam Sinambela (2011) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan mengartikan hubungan dua pihak yang terlibat secara langsung dalam kegiatan perusahaan. Pihak yang pertama adalah pihak yang memberikan pelayanan . Sedangkan pihak kedua adalah orang yang meminta atau mendapatkan pelayanan. Yang terakhir disebut dengan pelanggan.

Sebagai pemberi pelayanan jasa tentu saja harus dapat memberikan suatu pelayanan dengan baik dan menyenangkan bagi pelanggan. Tujuannya agar pelanggan merasa puas. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan harus berkualitas. Salah satunya adalah kecepatan dan ketepatan. Kecepatan disini adalah timing atau yang disebut dengan waktu, yaitu lamanya proses pelayanan yang diberikan oleh pelayanan jasa. Sedangkan yang dimaksud dengan ketepatan adalah hasil dari proses pelayanan. Apakah pelayanan yang

diberikan oleh pelayanan jasa sesuai keinginan dan permintaan dari pelanggan.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap badan usaha khususnya pada badan usaha yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang, tepatnya pada Kantor Pos Jombang adalah dengan menerapkan masalah kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Pengiriman atau *shipping* adalah bagian penting dalam suatu rantai persediaan yang berfungsi untuk menyiapkan dan mengirimkan barang ke *costumer*. Transportasi berhubungan dengan model transportasi apa yang dipakai agar efektif dan efisien, baik dari sisi biaya, kecepatan waktu dan ketepatan waktu. (Yunarto, 2006)

Menurut Febi Silvia (2018) yang meneliti bahwa pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hal ini membuktikan bahwa kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh faktor pelayanan prima dalam hal ini kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab. Pelayanan prima sangat penting diterapkan dalam suatu perusahaan dan organisasi. Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan jasa pelayanan di Kantor Pos Jombang, untuk itu Kantor Pos Jombang harus memberikan kesan yang baik kepada konsumennya. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti akan menyusun proposal skripsi dengan judul : “ Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Kantor Pos Jombang”

Metode

Dalam menyelesaikan penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan statistik deskriptif kuantitatif. Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan keadaan atau karakter dari sampel serta persepsi atau tanggapan dari responden penelitian. Sedangkan statistik kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan model analisis regresi linier sederhana. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, populasi bukan hanya orang tetapi juga benda – benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik yang dimiliki oleh objek/subjek (Munawaroh,2013:61) Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah konsumen / pengguna jasa pengiriman barang pada kantor Pos Jombang, karena jumlah pengunjung kantor pos Jombang tidak diketahui jumlahnya, maka penulis mengambil sampel dalam penelitian ini. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 67 konsumen pengiriman barang pada Kantor Pos Jombang. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, penyebaran kuesioner, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner yang penilaiannya menggunakan *skala likert*. Uji instrument menggunakan validitas dan reabilitas. Teknik analisis data menggunakan uji regresi linier sederhana, sedangkan untuk pengujian hipotesis menggunakan Uji (t).

Hasil

Tabel 1.1

Analisa Coefficients^a

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.226	.412		2.979	.004
PELAYANAN PRIMA	.623	.130	.512	4.809	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Sumber : data primer diolah peneliti, 2020

Berdasarkan tabel 1.1 bahwasannya hasil uji hipotesis pada kolom t bahwa nilai t hitung > t tabel artinya Ho ditolak, Ha diterima. Penolakan Ho ini dipertegas dengan signifikansi pada tabel Sig (2-Tailed) sebesar $0,000 < 0,05$ artinya bahwa hipotesis yang telah diajukan terbukti kebenarannya secara signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan prima berpengaruh terhadap tingkat variabel kepuasan konsumen pada kantor Pos Jombang

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian pelayanan prima dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada Kantor Pos Jombang. Sesuai dengan hasil pengujian hipotesis dengan uji t. Semakin tinggi pelayanan prima yang diberikan pihak Kantor Pos Jombang maka semakin meningkat kepuasan konsumen Kantor Pos Jombang. Hasil signifikansi uji sebesar $0,000 < 0,05$. Hal tersebut menjelaskan bahwa pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kantor Pos Jombang. Hasil dari rata – rata perindikator untuk variabel

pelayanan prima rata – rata tertinggi adalah indicator sikap sebesar 3,53 dan terendah adalah indicator perhatian sebesar 2,79, sedangkan dari rata – rata perindikator variabel kepuasan konsumen adalah indicator kesediaan merekomendasikan sebesar 3,38 dan terendah adalah indicator minat berkunjung kembali sebesar 2,86.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian Nyoman Suparmanti Asih (2016) yang membuktikan bahwa secara parsial pelayanan prima berpengaruh pada kepuasan pelanggan Salon Agata Singaraja.

Kualitas layanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat yang diharapkan (Lupiyoadi, 2001). Semakin tinggi pelayanan yang diberikan oleh Badan Usaha semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen, namun adakalanya konsumen mengalami pelayanan yang buruk, jika konsumen mendapatkan pelayanan yang buruk atau pelayanan yang tidak diharapkan, maka konsumen akan marah, dan konsumen merasa tidak puas. Namun sebaliknya jika konsumen mendapatkan pelayanan yang diinginkan seperti dapat menghormati, penuh perhatian, dan menyelesaikan masalah ataupun keluhan. Dengan hal tersebut maka konsumen akan merasa senang dan puas atas kinerja pelayanan yang diberikan oleh badan usaha.

Oleh karena itu, pelayanan dalam era persaingan badan usaha saat ini sangatlah berpengaruh dan terkait dengan kepuasan konsumen. Bahkan konsumen maupun pra pembeli sangat mengharapkan pelayanan yang dapat

memberikan kepuasan dan dapat menyelesaikan keluhan maupun masalah yang dihadapinnya dengan cepat dan tepat dan tanpa ada waktu lama untuk menunggu mendapatkan pelayanan.

Penutup

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab terdahulu maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ada pengaruh pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan konsumen pada kantor Pos Jombang, dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi uji sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini dapat diartikan semakin baik pelayanan prima yang diberikan oleh Badan Usaha maka semakin baik atau tinggi pula kepuasan konsumen.

Berdasarkan pada hasil penelitian ini, terdapat beberapa hal yang dapat disarankan, yakni sebagai berikut :

1. Bagi Kantor Pos Jombang

Pelayananan prima pada Kantor Pos Jombang perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan karena pelayanan prima pada Kantor Pos Jombang termasuk cukup baik,akan tetapi perlu adanya meningkatkan perhatian kepada konsumen karena dilihat dari penelitian yang dilakukan nilai rata – rata untuk indikator perhatian variabel cukup rendah. Karena perhatian yang baik kepada konsumen dapat mempengaruhi minat berkunjung kembali dan mampu menjadikan kantor pos jombang sebagai pilihan utama untuk jasa pengiriman barang

2. Bagi Konsumen

Bagi konsumen apabila merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor pos jombang, sebaiknya bersedia merekomendasikan kepada kerabat maupun teman- teman, untuk menggunakan jasa kantor pos jombang, dan apabila konsumen tidak merasa puas maka sebaiknya memberikan kritik dan saran kepada kantor pos jombang, agar kantor Pos Jombang dapat meningkatkan pelayanan yang kurang sesuai.

3. Bagi Peneliti

Bagi peneliti lain hendaknya melakukan penelitian dengan menggunakan teknik atau metode – metode penelitian lainnya dan dengan objek yang berbeda pula, sehingga akan dapat lebih menyempurnakan hasil penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Asih, Nyoman Supramanti. 2016. *Pengaruh Komunikasi Pelayanan Prima (SERVICE EXCELLENCE) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja*
- Holly, Yunarto Iacun. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta : Andi Offset
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa* Jakarta : Salemba Empat
- Munawaroh. 2013. *Metodologi Penelitian*. Malang : Intimedia
- Silvia, Febi. 2018. *Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor KPPN II Makasar*
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik* . Jakarta : Bumi Aksara