

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos dan Giro Kota Gorontalo

Rahmawati Wahidji¹, Tineke Wolok², Ramlan Amir Isa³

^{1,2,3} Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Negeri Gorontalo

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Kantor Pos dan Giro Kota Gorontalo, 2) pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Kantor Pos dan Giro Kota Gorontalo, 3) pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Kantor Pos dan Giro Kota Gorontalo. Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling yaitu sebanyak 45 orang. Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada konsumen pada Kantor Pos dan Giro Kota Gorontalo. Alat uji analisis yang digunakan dalam menguji penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji t (parsial) 1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} 3.941 > t_{tabel} 1.681$, 2) harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} 3.722 > t_{tabel} 1.681$, sedangkan hasil penelitian uji F menunjukkan $F_{hitung} 114.276 > F_{tabel} 3.22$ dengan taraf signifikansi 0,05. Artinya kualitas pelayanan dan harga secara simultan mempengaruhi kepuasan konsumen pada Kantor Pos dan Giro kota Gorontalo. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi menunjukkan R Square sebesar 84,9%, dapat disimpulkan bahwa 3) kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Kantor Pos dan Giro kota Gorontalo sedangkan sisanya 15,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan konsumen.*

Abstract

This study aims to determine 1) the influence of service quality on customer satisfaction at the Post and Giro Office of Gorontalo City, 2) the influence of price on customer satisfaction at the Post and Giro Office of Gorontalo City, and 3) the influence of service quality and price on customer satisfaction at the Post and Giro Office of Gorontalo City. The sampling uses probability sampling totalling 45 people. The data collection technique uses questionnaires distributed to customers at the Post and Giro Office of Gorontalo City. The analytical test tool used in testing this research is multiple linear regression analysis.

The research findings show that the results of t-test (partial) include 1) the service quality influences customer satisfaction indicated by $t_{count} 3.941 > t_{table} 1.681$, 2) the price influences customer satisfaction indicated by $t_{count} 3.722 > t_{table} 1.681$, while the results of the F test show $F_{count} 114.276 > F_{table} 3.22$ with a significance level of 0,05. The results mean that the service quality and price simultaneously influence customer satisfaction at the Post and Giro Office of Gorontalo City. Based on the calculation of the coefficient of determination show R Square of 84,9%. Thus, it can be concluded that 3) the service service quality and price simultaneously influence customer satisfaction at the Post and Giro Office of Gorontalo City, while the remaining 15,1% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: *Service Quality, Price, Customer Satisfaction.*

Copyright (c) 2023Rahmawati Wahidji

✉Corresponding author :

Email Address : rahmawatiwahidji1912@gmail.com

PENDAHULUAN

Persaingan antara perusahaan semakin ketat setiap tahunnya perkembangan teknologi dan penyebaran informasi tentu harus dapat diterima oleh kalangan perusahaan. Diera globalisasi yang semakin maju saat ini persaingan antara perusahaan menjadi semakin ketat dan ditandai dengan persaingan antara masing-masing perusahaan. Hal ini juga terjadi pada perusahaan pelayanan di Indonesia. Seiring berjalannya waktu, perusahaan harus mampu merebut pasar sasaran untuk mencapai jumlah penjualan tertentu agar dapat bertahan dalam bidang kegiatan yang dipilih atau untuk mengembangkan usahanya. Dalam hal ini kepuasan konsumen memegang peranan penting bagi perusahaan. Semakin banyak orang yang sibuk dengan tugas sehari-hari yang harus diselesaikan dengan cepat dan nyaman dengan harga yang wajar, teruntuk dalam hal pengiriman barang. Hal ini menyebabkan munculnya penyedia jasa logistik atau perusahaan kurir.

Kepuasan konsumen merupakan kesamaan keberadaan semua produk dan jasa yang diharapkan semua konsumen, dan kepuasan konsumen itu sendiri menjadi fokus perusahaan untuk bersaing di era modern. Hartono dalam (Yanti 2017), kepuasan konsumen telah menjadi konsep dasar teori pemasaran dan salah satu tujuan utama bisnis. Kepuasan konsumen didasarkan pada pengalaman evaluasi konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Evaluasi didasarkan pada evaluasi pemahaman konsumen tentang pengalaman pengguna atau nilai-nilai yang di pegang untuk berkontribusi pada pencapaian tujuan konsumen.

Salah satu usaha bisnis yang sangat kompotitif saat ini adalah pengiriman barang. Persaingan tersebut ditandai dengan berdirinya usaha konsinyasi yang memenuhi kebutuhan konsumen. PT. Indonesia atau lebih dikenal dengan kantor pos sebagai perusahaan milik Negara yang bergerak di bidang jasa kurir dan menyediakan berbagai jasa pengiriman barang.

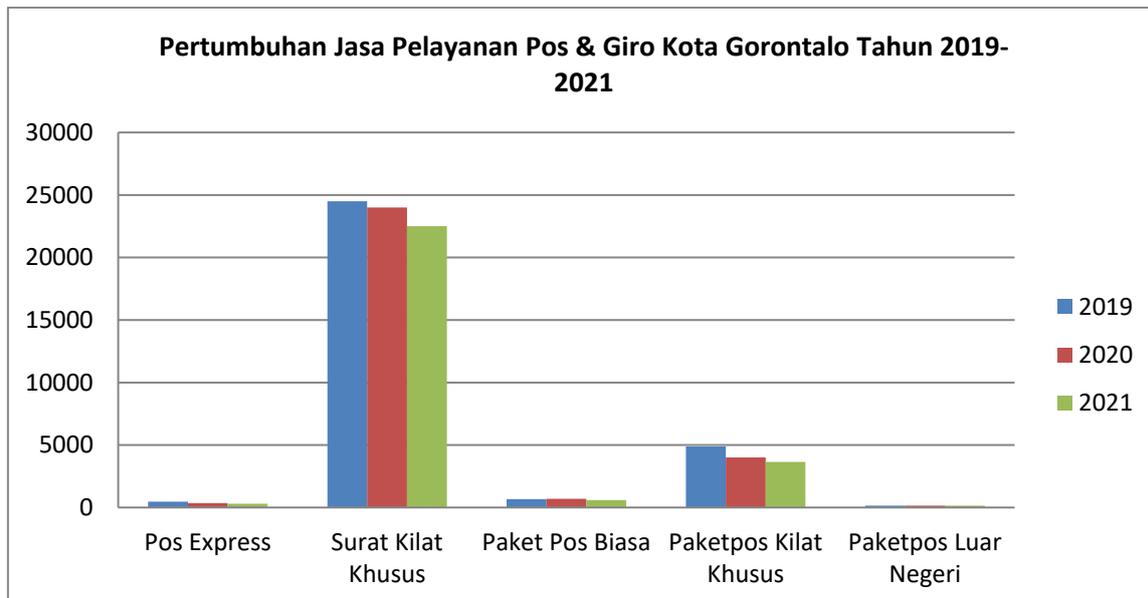
Sesuai dengan yang dilaksanakan pada tahun 2020, perusahaan akan terus memperkenalkan dan menyalurkan bantuan social finansial (BTS) pada tahun 2021 terkait dampak dari penyakit virus *corona* 2019 (*Covid-19*) atas perintah Menteri Sosial No. 54/HUK/2020. Pada tahun 2021, PT. Pos Indonesia (Persero) mendistribusikan 6 tahap pembayaran atau sekitar 55,4 juta KPM dan jumlah uang yang disalurkan sekitar 16,6 triliun. Penyaluran Bantuan Sosial Tunai Khusus (BTS) ke Papua kurang lebih 317 ribu kpm dan disalurkan hingga 900 Miliar. Selain menyalurkan bantuan tunai, PPKM PT. Pos Indonesia menyalurkan Bantuan Beras hingga 14,8 juta kali penyaluran dan disalurkan dengan jumlah 146 ribu ton beras (<https://www.posindonesia.co.id/en/content/unduh-laporan-tahunan>).

Akibat pandemi *Covid-19*, dampak pembatasan operasional yang dilakukan oleh pemerintah akan sangat mempengaruhi pencapaian hasil produksi pada tahun 2021. Namun, kondisi perekonomian yang mulai membaik dan menunjukkan perkembangan yang positif telah memberikan dampak yang baik pada perusahaan. Perusahaan terus menerima dukungan dan dorongan untuk mencapai hasil dalam bisnis intinya logistik pos dan layanan keuangan sebagai hasil dari kebijakan pemerintah, yang terus berdampak

signifikan terhadap pendapatan, melalui terbitnya Perpu No. 1 Tahun 2020 tentang Kebijakan Keuangan dan Stabilitas Keuangan untuk penanganan Pandemi Covid-19 dan Peraturan Menteri Kesehatan No. 9/2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial menyeluruh (PSBB) untuk percepatan penanggulangan Covid-19, masih terus memberikan kontribusi terhadap pendapatan, antara lain:

1. Layanan Bantuan Sosial Tunai (BST) sekitar 10,9 juta kpm (keluarga penerima manfaat) atau 55,4 juta kali penyaluran dengan dampak terbesar pada pendapatan jasa keuangan.
2. Pengadaan proyek pengiriman vaksin Covid-19 baru dapat dilakukan di ke regional 6 Makassar.
3. Layanan Bantuan Sosial Tunai (BST) khusus Papua sekitar 317 ribu kpm (keluarga penerima manfaat), yang sangat mempengaruhi pendapatan jasa keuangan.
4. Pelayanan penyaluran Bantuan beras PPKM disalurkan kepada lebih kurang 14,9 juta kpm (<https://www.posindonesia.co.id/en/content/unduh-laporan-tahunan>)

Gambar 1 Pertumbuhan Jasa Pelayanan Pos dan Giro Kota Gorontalo Tahun 2019 -2021



Sumber: Kantor Pos dan Giro Kota Gorontalo

Dari data pada gambar di atas terlihat jelas bahwa hampir seluruh produk, kecuali produk pos *express*, paketpos biasa dan paketpos luar negeri mengalami penurunan dibandingkan periode yang sama tahun 2020. Sehubungan dengan persaingan perusahaan dengan wabah Covid-19 dan persaingan dengan pesaing baru dan lama semakin ketat, rencana kerja akan dilanjutkan sekaligus untuk menjaga perusahaan tetap dikelola oleh perusahaan dan mencari peluang bisnis baru.

Fenomena yang terjadi di Kantor Pos dan Giro Kota Gorontalo adalah pelayanan di bagian *customer service* yaitu hanya ada satu petugas karyawan, sedangkan konsumen yang datang kurang lebih dari 25 konsumen untuk menanyakan informasi, pelanggan yang kurang memahami kebijakan pelayanan, keterlambatan pengiriman paket, kerusakan dan kehilangan barang kiriman, penolakan paket karena pembungkusan paket kiriman tidak sesuai dengan syarat yang ditentukan dan harga pengiriman yang mahal. Oleh karena itu,

pengguna jasa Kantor Pos dan Giro Kota Gorontalo harus memperhatikan kualitas dan harga layanan agar tercapai kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan harus lebih ditingkatkan untuk memuaskan pengguna jasa.

Adapun masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kantor Pos dan Giro Kota Gorontalo?
2. Apakah ada pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Kantor Pos dan Giro Kota Gorontalo?
3. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Kantor Pos dan Giro Kota Gorontalo?

Tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kantor Pos dan Giro Kota Gorontalo.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Kantor Pos dan Giro Kota Gorontalo.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Kantor Pos dan Giro Kota Gorontalo.

METODOLOGI

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Konsumen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang menggunakan jasa Kantor Pos dan Giro Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif, yaitu tanggapan sementara terhadap rumusan masalah asosiatif yang menanyakan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih yang digunakan oleh penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis deskriptif.

Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen yang menggunakan jasa Kantor Pos dan Giro Kota Gorontalo sejumlah 27.192 konsumen. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling*. Penentuan sampel dengan menggunakan *Simple Random Sampling*. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Slovin* yaitu pengambilan sampel peneliti menggunakan sampel dari populasi tersebut. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 45 responden.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner atau angket. Dengan cara menyebarkan link kuesioner yang sudah dibuat menggunakan google form. Dengan menggunakan pengujian instrumen penelitian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Uji Asumsi Klasik yaitu: 1) Uji Normalitas, 2) Uji Multikolinearitas, 3) Uji Heteroskedastisitas 4) Analisis Regresi Linear Berganda. Pengujian Hipotesis Statistika yaitu: 1) Uji T (Uji Parsial), 2) Uji F (Uji Simultan), 3) Uji Koefisien Determinasi (R²).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya jika pertanyaan suatu kuesioner, suatu kuesioner dikatakan valid pertanyaan dan kuesioner tersebut mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Acuan pengambilan keputusan dalam

menentukan apakah kuisisioner validitas adalah dengan melihat nilai *pearson correlation* jika kofisien validitas > nilai kritis (0,30) maka instrumen atau item - item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

Berdasarkan hasil analisis data, semua item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (X1), Harga (X2), dan Kepuasan Konsumen (Y) dinyatakan valid dimana hasil *pearson correlation* menunjukkan bahwa nilai lebih besar dari 0,3 sehingga dapat disimpulkan kuisisioner yang digunakan adalah valid.

Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner dapat diandalkan, suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak berbeda jauh). Dalam pnelitian ini digunakan rumus Alpha Cronbach (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Alpa Cronbach > 0.60.

Tabel 1 Uji Reabilitas

Variabel	Korelasi	Cut off	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.776	0.6	Reliabel
Harga	0.766	0.6	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0.774	0.6	Reliabel

Sumber: Hasil data penelitian angket di olah, 2022

Berdasarkan hasil pengujian cronbach alpha diatas terlihat bahwa semua variabel, baik itu variabel kualitas pelayanan (X1), harga (X2) dan variabel kepuasan konsumen(Y) dinyatakan reliabel karena memiliki koefisien *cronbach alpha* > 0,6. Hal ini menunjukan bahwa instrumen yang digunakan pada variable X1, X2 dan Y dalam penelitian ini dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Uji Normalitas

Uji normalitas adalah salah satu persyaratan yang penting untuk menguji signifikansi koefisien regresi. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal. Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan signifikan. Pengujian normalitas juga dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov Test*. Jika tingkat signifikansi probabilitas > 0.05 maka data penelitian berdistribusi normal.

Tabel 2 Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		45
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.30048321
Most Extreme Differences	Absolute	.206
	Positive	.206

	Negative	-.139
Kolmogorov-Smirnov Z		1.380
Asymp. Sig. (2-tailed)		.144

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Sumber: Hasil data penelitian angket di olah, 2022

Berdasarkan hasil pengujian diatas diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar 0.144 dan nilai *asymp. Sig. (2-tailed)* atau probabilitas sebesar 0,144 lebih besar dari 0,05 ($0,144 > 0,05$) seperti yang telah disyaratkan, maka dapat disimpulkan data dalam penelitian ini berdistribusi Normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas memiliki tujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau tidak. Model korelasi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas dengan membuat hipotesis:

Tabel 3 Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
(Constant)	3.286	2.359			
1 Kualitas_Pelayanan	.407	.103	.489	.240	4.159
Harga	.465	.125	.461	.240	4.159

a. Dependent Variable: Kepuasan_konsumen

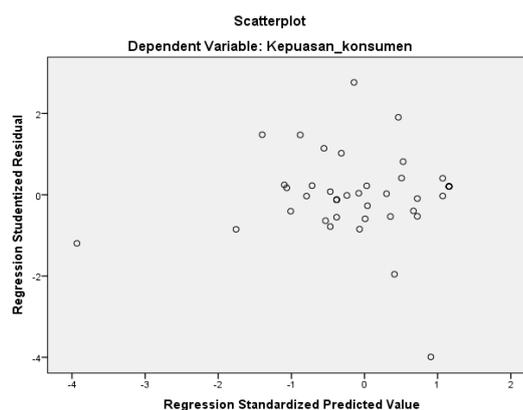
Sumber: Hasil data penelitian angket di olah, 2022

Berdasarkan hasil analisis pada tabel diatas, terlihat diperoleh untuk nilai VIF untuk variable kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) sebesar 4.159 yang berarti angka tersebut dibawah angka 10 seperti yang disyaratkan ($4.159 < 10$). Sementara untuk nilai *tolerance* yang diperoleh untuk masing-masing variabel 0.240 yang berarti angka tersebut berada dibawah 1 seperti yang disyaratkan ($0,240 > 1$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel independent dalam penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 2 Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil data penelitian angket di olah, 2022

Berdasarkan gambar diatas pengujian heterokedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu dan tidak ada pola yang jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dilihat dari gambar tersebut tidak terjadi heterokedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti, apabila peneliti meramalkan bagaimana naik turunnya keadaan variabel dependen (*kriterium*), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor *predictor* dinaik turunkan nilainya (dimanipulasi). Analisis regresi berganda akan dilakukan apabila jumlah dari variabel independennya minimal 2.

Tabel 4 Analisis regresi linier berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.286	2.359		1.393	.171
1 Kualitas Pelayanan	.407	.103	.489	3.941	.000
Harga	.465	.125	.461	3.722	.001

Sumber: Hasil data penelitian angket di olah, 2022

Berdasarkan hasil analisis regresi linier diatas, model regresi linier adalah sebagai berikut:

$$Y=3.268+0.407+0.465+e$$

Hasil Uji t (Parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen. pengujian pengaruh secara parsial dari variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat yakni kepuasan konsumen. Tingkat kepercayaan yang digunakan 95% atau taraf signifikan 5%, dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 5 Uji-t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

(Constant)	3.286	2.359		1.393	.171
1 Kualitas Pelayanan	.407	.103	.489	3.941	.000
Harga	.465	.125	.461	3.722	.001

Sumber: Hasil data penelitian angket di olah, 2022

Jika t hitung lebih besar dari t tabel maka hipotesis diterima. Diketahui bahwa t hitung 3.941 > t tabel 1,681. Berdasarkan hasil tabel diatas, H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Diketahui bahwa t hitung 3.722 > t tabel 1,681. Demikian untuk H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen.

Uji Simultan (uji-f)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Cara mengujinya yaitu dengan melihat kolom F dan nilai signifikansi yang terdapat dalam tabel *anova*. Menggunakan probability 0,05 dan nilai df yang tertera pada tabel Uji F (lampiran). Dalam menentukan nilai F-tabel pada tingkat signifikansi 5% dan df1 sebesar k=2 dan df2 sebesar n-k-1 = 45-2-1 = 42 adalah Sebesar 3.22.

Tabel 6 Uji-f
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1267.142	2	633.571	114.276	.000 ^b
Residual	232.858	42	5.544		
Total	1500.000	44			

Sumber: Hasil data penelitian angket di olah, 2022

Berdasarkan tabel diatas dilihat bahwa nilai F hitung 114.276 > F tabel 3.22 sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.

Koefisien Determinan

Koefisien determinan digunakan untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel. Koefisien determinasi berupaya untuk mengukur kesesuaian atau ketepatan hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) pada suatu persamaan regresi. Nilai koefisien determinan (R²) berkisar antara nol sampai dengan satu atau $0 \leq R^2 \leq 1$.

Tabel 7 Uji R aquare

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.922 ^a	.849	.842	3.573

a. Predictors: (Constant), Bauran Pemasaran Jasa, Bauran Pemasaran Jasa

Sumber: Hasil data penelitian angket di olah, 2022

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel diatas menunjukkan bahwa besarnya koefisien determinasi yang disesuaikan dengan angka atau nilai *r square* sebesar 0,849

maka dapat disimpulkan bahwa variasi variabel kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) dalam menjelaskan variabel dependen (kepuasan konsumen) sebesar 0,849 atau 84,9% sedangkan sisanya 15,1% di pengaruhi oleh variabel lainnya diluar model atau yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kantor Pos dan Giro Kota Gorontalo. Hasil penelitian yang positif dan signifikan berarti semakin baik kualitas pelayanan kantor pos maka semakin meningkat pula kepuasan konsumen dalam menggunakan kantor pos. Adapun koefisien tersebut sebesar 40,7% yang dapat menunjukkan setiap perubahan variabel kualitas pelayanan sebesar satu persen, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen pada Kantor Pos dan Giro Kota Gorontalo. Dengan demikian hal ini dapat dilihat dari tabel uji-t. dimana nilai signifikansi yang diperoleh memenuhi syarat dan hipotesis pertama **diterima**. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik maka akan membuat konsumen ingin kembali lagi. Kualitas pelayanan yang dimiliki oleh setiap tempat usaha berbeda-beda tergantung oleh kualitas sumber daya manusia itu sendiri. Kelima indikator tersebut memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Kantor Pos dan Giro Kota Gorontalo.

Berdasarkan hasil data analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan, indikator yang paling dominan adalah keandalan dengan nilai rata-rata mean (4.46). Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Pos dan Giro Kota Gorontalo mampu meningkatkan keandalan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori dari (Rusydi 2017) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya.

Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kantor Pos dan Giro Kota Gorontalo. Hasil penelitian yang positif dan signifikan berarti semakin baik harga kantor pos maka semakin meningkat pula kepuasan konsumen dalam menggunakan kantor pos. Adapun koefisien tersebut yaitu sebesar 46,5%, yang dapat menunjukkan setiap perubahan variabel harga sebesar satu persen, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 46,5% pada Kantor Pos dan Giro Kota Gorontalo. Dengan demikian hal ini dapat dilihat dari tabel uji-t. dimana nilai signifikansi yang diperoleh memenuhi syarat dan hipotesis kedua diterima. Artinya, seluruh responden memberikan penilaian positif terhadap kepuasan konsumen. Penilaian positif oleh responden antara lain disebabkan karena harga yang ditetapkan oleh kantor pos dirasa terjangkau oleh konsumen, serta tarif harga kantor pos sesuai dengan layanan yang diberikan. Disini dapat dipahami juga bahwa semakin tinggi pengaruh variabel harga yang ada, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel harga, indikator yang paling dominan adalah kesesuaian harga dengan kualitas produk dengan nilai rata-rata mean (4.29). Maka dapat disimpulkan bahwa harga pada Kantor Pos dan Giro Kota Gorontalo mampu meningkatkan kesesuaian harga dengan kualitas produk. Dari hasil analisis data pada tabel diatas, peneliti menyimpulkan bahwa dengan melihat jawaban responden sebagaimana dapat dikatakan bahwa harga di Kantor Pos dan Giro Kota Gorontalo yaitu sangat baik.

Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Kotler bahwa harga adalah sejumlah uang yang ditukarkan dengan suatu barang atau jasa Kotler dalam (Adnan 2022).

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari nilai F hitung 114.276 lebih besar dari nilai F tabel 3.22, dengan nilai probability yang diperoleh dari pengujian lebih kecil dari nilai alpha 0,05. Dimana nilai signifikansi yang diperoleh memenuhi syarat dan hipotesis ketiga diterima. Artinya, seluruh responden memberikan penilaian positif terhadap kepuasan konsumen. Penilaian positif oleh responden antara lain disebabkan karena kantor pos dirasa memiliki kualitas layanan yang memuaskan serta memiliki harga yang terjangkau oleh konsumen, serta tarif harga kantor pos sesuai dengan layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel kepuasan konsumen, indikator yang paling dominan adalah kesediaan merekomendasi dengan nilai rata-rata mean (4.36). Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen pada Kantor Pos dan Giro Kota Gorontalo mampu meningkatkan kesediaan merekomendasi. Peneliti menyimpulkan bahwa dengan melihat jawaban responden sebagaimana dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen di Kantor Pos dan Giro Kota Gorontalo yaitu sangat baik. Terkait dengan tiga ukuran kepuasan konsumen yaitu, kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasi.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono dalam (Indriaty 2016) kepuasan konsumen didefinisikan sebagai penilaian sadar atau kognitif apakah kinerja suatu produk relatif baik atau buruk, apakah suatu produk cocok untuk tujuan/penggunaan..

SIMPULAN

1. Bagi kantor pos dan giro kota Gorontalo, dari hasil penelitian yang diperoleh bahwa kualitas pelayanan sudah bisa diterima oleh konsumen. Namun dari hasil analisis deskriptif pada variabel kualitas pelayanan diperoleh item pernyataan memiliki nilai mean paling rendah. Dari item tersebut maka peneliti dapat menyarankan kepada pihak kantor pos agar bisa terus mempertahankan jaminan tepat waktu dalam melakukan pelayanan kepada konsumen.
2. Dari item pernyataan pada variabel harga dan kepuasan konsumen yang memiliki nilai mean paling rendah, oleh karena itu peneliti dapat menyarankan kepada pihak kantor pos agar bisa terus mempertahankan harga jasa pengiriman kantor pos agar bisa terus bersaing dengan harga jasa perusahaan ekspedisi sejenis. dan diharapkan kepada pihak kantor pos agar bisa terus mempertahankan pelayanan yang diberikan oleh kantor pos dan giro kota Gorontalo yang selalu memenuhi harapan konsumen
3. Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat menggali lebih dalam lagi dan menambah variabel lain pada penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen seperti, citra merek, kualitas produk, review produk, dan promosi untuk memperkuat kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.

Referensi :

- Adnan, Syahidin &. 2022. " Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebesen Takengon." *Gajah Putih Journal of Economics Review (GPJER)* 4(1):22.
- Akbar, Rizky Satria. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Loyalitas Konsumen Go-Jek." *Jurnal STEI Ekonomi* XX(Xx):14.

- Chandra, Gregorius. n.d. *Strategi Program Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Daga, Rosnaini. 2017. "Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan." P. 77 in, edited by H. Upu. Sul-Sel: Global Research and Consulting Institute.
- Dewi, Kadek Iin Listyana. 2019. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Kesehatan Di Kota Singaraja." *JBisma: Jurnal Manajemen* 5(2):85-86.
- Halim, Fitria. 2021. *Manajemen Pemasaran Jasa*. 1st ed. edited by R. Watrianthos. Yayasan Kita Menulis.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. 1st ed. Surabaya: Unitomo Press.
- Indriaty, Lulu. 2016. "Pelayanan Jasa Atas Dimensi Empat Kepuasan Konsumen." *Jurnal JPSB* 4(1):28.
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jamaludin, Asep. 2015. "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Eumah Makan Padang Sederhana Karawang." *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif* 10.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kurniawan, Dedi. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian." *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 8(11):9.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Milano, Alyssa. 2021. "Influence of Product Quality, Price and Promotion on Decision Making of Batik Clothes in 'Florensia' Stores, Sawahlunto City." *Jurnal Matua* 3(1):20.
- Rusydi, Mhd. 2017. *Customer Excellence*. 1st ed. edited by N. Aedi. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. 1st ed. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2013a. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. 19th ed. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2013b. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. 19th ed. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. 26th ed. Bandung: Alfabeta.
- Syarifah, Imam Kambali & Ani. 2020. "Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Di Billionaire Store Bandung)." *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran* 10(1):3.
- Widodo, Arif Siaha. 2021. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Waroeng Steak Ciputat." *Jurnal Semarak* 4(3):97.
- Wolok, T. (2019). *Green Marketing : Pemasaran & Pembelian*. Gorontalo: C.V Athra Samudra.
- Yanti, Pande Made Deby Lestari. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Pos Indonesia Cabang Gianyar." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium* 4(2):80-81.