



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pengiriman Barang Pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kecamatan Kalukku Kabupaten Mamuju

Nur Asia¹, Irdha Yanti Musyawarah², Jasriani³, Selvi Juniarni Kadir⁴

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Mamuju

¹Email : nurasia_32@yahoo.co.id

²Email : irdhayanti25@gmail.com

³Email : miajasriani@gmail.com

⁴Email : selviyuniarni@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa pengiriman barang di PT Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menghitung dampak kuantitatif setiap variabel terhadap perubahan kejadian (variabel X) kemudian dilakukan uji parsial dan uji simultan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa pengiriman barang di PT Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju. Variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa pengiriman barang di PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju. Variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa pengiriman barang di PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju. Variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa pengiriman barang di PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju dan variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju. Variabel daya tanggap yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju.

Kata Kunci: Keandalan, Daya Tanggap, Empati, Jaminan, Bukti Fisik dan Kepuasan

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of service quality on user satisfaction of goods delivery services at PT Pos Indonesia Tbk Kalukku Unit, Mamuju Regency. The type of data used in this research is quantitative. This research uses multiple linear regression analysis to calculate the quantitative impact of each variable on changes in events (variable X) then carries out partial tests and simultaneous tests.

The results of the research show that the reliability variable has a significant effect on user satisfaction of goods delivery services at PT Pos Indonesia Tbk Kalukku Unit, Mamuju Regency. The responsiveness variable has a significant effect on user satisfaction with goods delivery services at PT. Pos Indonesia Tbk, Kalukku Unit, Mamuju Regency. The empathy variable has a significant effect on user satisfaction with goods delivery services at PT. Pos Indonesia Tbk, Kalukku Unit, Mamuju Regency. The guarantee variable has a significant effect on user satisfaction of goods delivery services at PT. Pos Indonesia Tbk Kalukku Unit, Mamuju Regency and the physical evidence variable have a significant effect on user satisfaction with goods delivery services at PT. Pos Indonesia Tbk, Kalukku Unit, Mamuju Regency. The most dominant responsiveness variable influences user satisfaction with goods delivery services at PT Pos Indonesia Tbk Kalukku Unit, Mamuju Regency.

Keywords: Reliability, Responsiveness, Empathy, Guarantee, Physical Evidence and Satisfaction

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan dan sasaran perusahaan sangat di pengaruhi oleh kemampuan perusahaan memasarkan produknya. Pengertian pemasaran sendiri merupakan sistem keseluruhan dari berbagai kegiatan bisnis atau usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga barang atau jasa, mempromosikannya, dan mendistribusikannya kepada konsumen dan bisa memuaskan pengguna jasa. Pemasaran sangat penting bagi semua bisnis, tidak memandang bisnis tersebut besar maupun kecil. Apabila dalam suatu bisnis tidak adanya pemasaran, maka konsumen tidak akan mengetahui tentang sebuah produk yang dihasilkan dari bisnis tersebut dan membuat penjualannya menjadi rendah.

Menurut Menurut Parasuraman dalam Rambat Lupiyoadi (2015:216) jika kenyataan sama atau lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan. Sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan tidak berkualitas atau tidak memuaskan. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen merupakan salah satu indikator yang menentukan kepuasan konsumen terhadap apa yang diberikan oleh perusahaan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen baik, maka akan membuat konsumen beranggapan perusahaan telah profesional dalam memberikan pelayanannya. Kemudian menurut Lupiyoadi (2016:228) didalam buku tersebut dijelaskan bahwa faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa. Tingkat kepuasan konsumen pun dapat diartikan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan.

Persaingan dalam dunia bisnis saat ini sudah tidak bisa dihindari lagi, namun hal ini dapat memberikan dampak yang positif bagi perusahaan. Perusahaan akan merasa termotivasi untuk menjadi yang terbaik. Perusahaan juga dituntut untuk meningkatkan permintaan pelanggan, bukan hanya menarik pelanggan saja namun juga untuk mempertahankan pelanggan yang telah ada demi kelangsungan perusahaan itu sendiri. Tingginya tingkat persaingan antara perusahaan jasa lainnya yang kini mulai bermunculan yang ada di Sumatera Selatan dan sekitarnya seperti Tiki, JNE, dll, membuat PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju harus berusaha mempertahankan atau bahkan memperbaiki citra yang dimiliki. Oleh karena itu dengan adanya persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak jasa-jasa yang ingin terlibat dalam kebutuhan keinginan pelanggan untuk pengiriman paket. Maka suatu perusahaan haruslah memberikan nilai dan kepuasan melalui Kepuasan Pengguna Jasa Pengiriman Barang dan pelayanan yang berkualitas dengan harga bersaing. Sehingga upaya setiap perusahaan untuk menciptakan Kepuasan Pengguna Jasa Pengiriman Barang adalah penting untuk mempertahankan perusahaan dan kualitas pelayanan yang baik merupakan satu hal yang sangat penting untuk meraih pasar.

Beberapa produk dan layanan yang disediakan PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju yaitu, produk berupa surat dan paket yang dikelompokkan menjadi pos express, surat pos biasa (standar), paket pos, pos kilat khusus, express mail service (EMS), admail pos. Jasa keuangan yaitu pospay, wesepos, giropos, fund distribution, Pelayanan berupa tarif kirim uang yang dikelompokkan menjadi tari wesepos domestik, tarif wesepos internasional, tarif western union tarif wesepos PIN. dan juga PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju menyediakan pelayanan kontak jika ada pengguna jasa yang ingin menghubungi yaitu, halopos 161, permintaan informasi, keluhan kiriman pos, pelayanan ini sering kali masih belum optimal dan mengakibatkan pengguna jasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju.

Kurang optimalnya dalam pelayanan terlihat dari banyaknya pengguna jasa yang mengadu pada customer service tiap bulannya, mulai dari terlambatnya pengiriman, pengiriman yang rusak, pengiriman yang hilang bahkan salah bayar. Kurangnya jaminan dan ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa juga terlihat dari ketidakpuasan keterlambatan pengiriman paket, seorang pengguna jasa menceritakan pengalaman buruk yang diterimanya dari PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju, ia mengirim barang dengan menggunakan jasa paket kilat khusus yaitu maksimal 2 hari barang sudah tiba di tujuan namun nyatanya paket yang ia kirimkan baru bisa sampai setelah 4 hari pengiriman. Keterlambatan yang terjadi masih menjelaskan kurang tanggap dan handalnya PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

Adapun ketidakpuasan yang dimaksud adalah daya tanggap, pengguna jasa merasa pengiriman paket seringkali tidak sesuai dengan jadwal contohnya paket kilat yang harusnya memakan waktu 1 hari menjadi 2 hari. Jaminan, ada beberapa pengguna jasa yang menggunakan jasa pengiriman pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju mendapatkan barang yang diterimanya mengalami kerusakan sehingga membuat pengguna jasa tidak mempercayai PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju lagi sebagai kurir pengiriman yang terpercaya, dan yang terakhir empati, pengguna jasa merasa karyawan PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju tidak memiliki rasa empati yang tinggi karena seringkali loket yang disediakan tidak selalu terbuka semua sehingga pengguna jasa harus menunggu dan mengantri lebih lama.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju?

1.3. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan menambah literatur dan memperluas pemahaman mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa serta menjadi bagian dari penerapan ilmu pengetahuan terkait dengan kajian teori penguatan dalam menyusun dan membangun konsep dari teori-teori yang sesuai dengan pokokpermasalahan penelitian.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Pelayanan

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan menurut Hardiyansyah (2018:12) pengertian pelayanan publik adalah : Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa wilayah Kecamatan Kalukku Kabupaten Mamuju yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

2.2. Kualitas Pelayanan

Menurut Arianto (2018:83) kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Menurut Kotler dan Keller (2019:143) “Kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”. Menurut Kasmir (2019:47), Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16), Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Kualitas Pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Persepsi pelanggan mengenai Kualitas Pelayanan perusahaan baik atau tidaknya tergantung antara kesesuaian dan keinginan Kualitas Pelayanan yang diperolehnya. Perusahaan penyedia jasa, Kualitas Pelayanan yang diberikan menjadi suatu tolak ukur kepuasan pelanggan. Bila kualitas Pelayanan jasa yang dirasakan lebih kecil dari pada yang diharapkan maka pelanggan akan merasa kecewa dan tidak puas bahkan memberi dampak negatif lainnya pada perusahaan. Fandy Tjiptono (2020:125) menyatakan dengan indeks kepuasan kualitas konsumen yang diukur dalam ukuran apapun dengan dimensi kualitas Pelayanan yaitu *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

2.3. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2018:108) mengemukakan lima indikator Kualitas Pelayanan yaitu :

1. *Reliability* yang ditandai dengan pemberian Kualitas Pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness* ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan Kualitas Pelayanan.
5. *Empati* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Dimensi kualitas pelayanan yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

2.4. Kepuasan Pengguna Jasa

Menurut Tjiptono (2020:146), “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya”. Kemudian menurut Danang Sunyoto (2015:140). 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.

Sedangkan menurut Kotler dan Armstrong (2018:39) kepuasan pelanggan merupakan salah satu pendorong utama yang menghubungkan antara perusahaan dan pelanggan dalam jangka panjang. Jika berbicara tentang kepuasan atau ketidakpuasan, terdiri dari perasaan senang tertentu atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kinerja suatu produk dengan keinginan pribadi. Menurut Andi Riyanto (2018:118) kepuasan pelanggan adalah perbandingan kualitas layanan yang dialami pelanggan, yang diharapkan pelanggan apabila kualitas yang dialami oleh pelanggan lebih rendah yang diharapkan, maka akan terjadi ketidakpuasan pelanggan sesuai yang diharapkan, pelanggan akan puas, dan apabila kualitas Pelayanan lebih apa yang diharapkan, pelanggan akan sangat puas.

Berdasarkan pengertian para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi dari setiap konsumen yang membandingkan kondisi yang ada dengan kondisi yang diharapkan. Apabila produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, jika produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan tidak memenuhi harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa kecewa.

III. METODOLOGI

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini di PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju Sulawesi Barat.. Adapun waktu penelitian berlangsung selama kurang lebih dua bulan

3.2. Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data kuantitatif dan data kualitatif. Data Kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan, sedangkan data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar (Sugiyono, 2020:13). Yang termasuk data kuantitatif dalam penelitian ini yaitu Total sampel penelitian dan rekapan data hasil penelitian, sedangkan yang termasuk data kualitatif dalam penelitian ini yaitu gambaran umum tempat penelitian.

3.3. Metode Analisis Data

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh Kepuasan Pengguna Jasa Pengiriman Barang terhadap dimensi kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju dengan menggunakan rumus regresi linear berganda. seperti yang dikutip oleh Sugiyono (2020:261), yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Di mana :

Y	= Kepuasan Pengguna Jasa Pengiriman Barang
X	= Dimensi Kualitas Pelayanan
X1	= Keandalan
X2	= Ketanggapan
X3	= Empati
X4	= Jaminan
X5	= Bukti Fisik
a	= Konstanta
b	= Koefisien Korelasi
e	= Error term

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2013 PT. Pos Indonesia (Persero) telah membuka kantor unit yang berada di daerah di Kecamatan Kalukku Kabupaten Mamuju. PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju mulai beroperasi tahun 2013 akhir sampai sekarang untuk memudahkan pengguna jasa dalam menggunakan jasa PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju.

4.1. Deskripsi Responden

Karakteristik identitas responden adalah profil terhadap objek penelitian yang dapat memberikan hasil penelitian mengenai Tentang Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna jasa pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju, dimana responden dalam penelitian ini adalah pengguna jasa pengiriman barang yang menggunakan jasa pengiriman barang PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku yang telah ditetapkan sebanyak 60 orang responden pengguna jasa.

Untuk menunjang kepuasan pengguna jasa, maka salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap instansi pemerintah khususnya instansi yang bergerak di bidang pelayanan jasa sangat perlu memberikan penerapan kualitas pelayanan, sebab dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan, maka akan dapat memengaruhi kepuasan pengguna jasa. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengguna jasa pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku, maka perlu dilakukan analisis mengenai kualitas pelayanan. Hal ini bertujuan untuk dapat melihat sebagian besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos

Indonesia Tbk Unit Kalukku. Adapun dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang meliputi: Kehandalan (X1), Ketanggapan (X2), Empati (X3), Jaminan (X4) dan Bukti Fisik (X5).

4.2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 1
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.356	1.746		.204	.840
	Kehandalan (X1)	.135	.067	.213	2.005	.016
	Ketanggapan (X2)	.228	.075	.318	3.057	.005
	Empati (X3)	.197	.099	.276	1.991	.018
	Jaminan (X4)	.185	.088	.302	2.112	.015
	Bukti Fisik (X5)	.130	.062	.244	2.093	.017

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna jasa (Y)

Data Hasil Analisis SPSS. 24, 2023

Dari hasil persamaan regresi linear berganda pada tabel 1 di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = 0,356 + 0,135 + 0,228 + 0,197 + 0,185 + 0,130 + e$$

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) = 0,356 menunjukkan bahwa jika nilai variabel kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan dan bukti fisik dalam keadaan tetap dan tidak mengalami perubahan maka nilai Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju akan meningkat sebesar 0,356
2. Koefisien regresi variabel kehandalan artinya setiap peningkatan pada kualitas kehandalan sebesar 0,135 dan variabel lainnya tetap, maka Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju akan mengalami kenaikan sebesar 0,135 persen.
3. Koefisien regresi variabel ketanggapan artinya setiap peningkatan pada kualitas ketanggapan sebesar 0,228 dan variabel lainnya tetap, maka Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju akan mengalami kenaikan sebesar 0,228 .
4. Koefisien regresi variabel empati artinya setiap peningkatan pada kualitas empati sebesar 0,197 dan variabel lainnya tetap, maka Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju akan mengalami kenaikan sebesar 0,197.
5. Koefisien regresi variabel jaminan artinya setiap peningkatan pada kualitas jaminan sebesar 0,185 dan variabel lainnya tetap, maka Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju akan mengalami kenaikan sebesar 0,185
6. Koefisien regresi variabel bukti fisik adalah artinya setiap peningkatan pada kualitas bukti fisik sebesar 0,130 dan variabel lainnya tetap, maka Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju akan mengalami kenaikan sebesar 0,130.

Berdasarkan uraian pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari kelima variabel independen tersebut, maka variabel ketanggapan (X2) paling dominan berpengaruh positif signifikansi terhadap Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju (Y). Hal ini dikarenakan nilai koefisien regresi variabel ketanggapan yang paling besar jika dibandingkan dengan variabel lainnya yaitu sebesar 0,228. Oleh karena itu, maka hipotesis dalam penelitian ini di tolak.

4.3. Uji Secara Parsial

Hasil pengujian hipotesis secara parsial melalui uji t diperoleh t_{hitung} berdasarkan nilai koefisien yang dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa:

1. a = 356 bilangan konstan yang menunjukkan besarnya nilai Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju setelah mendapatkan pelayanan dari karyawan pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju, jika variabel kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan dan bukti fisik tidak memiliki pengaruh yang signifikan..

2. $b_1 = 135$ adalah angka yang menunjukkan koefisien untuk variabel kehandalan. Dari hasil pilihan tanggapan responden yang terdapat pada kuesioner dan setelah dianalisis ternyata nilai signifikan yang didapatkan 0,016 dari hasil ini variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju karena 0,016 lebih kecil dari 0,05. Dengan ini H_0 ditolak dan H_a diterima.
3. $B_2 = 228$ adalah angka yang menunjukkan koefisien untuk variabel ketanggapan. Dari hasil pilihan tanggapan responden yang terdapat pada kuesioner dan setelah dianalisis ternyata nilai signifikan yang didapatkan 0,005 dari hasil ini variabel ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju karena 0,005 lebih kecil dari 0,05. Dengan ini H_0 ditolak dan H_a diterima.
4. $b_3 = 197$ adalah angka yang menunjukkan koefisien untuk variabel Empati. Dari hasil pilihan tanggapan responden yang terdapat pada kuesioner dan setelah dianalisis ternyata nilai signifikan yang didapatkan 0,018 dari hasil ini variabel empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju karena 0,018 lebih kecil dari 0,05. Dengan ini H_0 ditolak dan H_a diterima.
5. $b_4 = 185$ adalah angka yang menunjukkan koefisien untuk variabel jaminan. Dari hasil pilihan tanggapan responden yang terdapat pada kuesioner dan setelah dianalisis ternyata nilai signifikan yang didapatkan 0,016 dari hasil ini variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju karena 0,015 lebih kecil dari 0,05. Dengan ini H_0 ditolak dan H_a diterima.
6. $b_5 = 130$ adalah angka yang menunjukkan koefisien untuk variabel bukti fisik. Dari hasil pilihan tanggapan responden yang terdapat pada kuesioner dan setelah dianalisis ternyata nilai signifikan yang didapatkan 0,017 dari hasil ini variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju karena 0,017 lebih kecil dari 0,05. Dengan arah hubungan positif. Dengan ini H_0 ditolak dan H_a diterima.

4.4. Uji Secara Simultan

Tabel 3
Hasil Uji Secara Simultan (Uji – f)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressio n	27.411	5	5.482	16.332	.000 ^b
	Residual	9.356	54	.336		
	Total	36.767	59			
a. Dependent Variable: Kepuasan pengguna jasa (Y)						
b. Predictors: (Constant), Bukti_Fisik(X5), KetanggapaN (X2), Kehandalan (X1), Empati (X3), Jaminan(X4)						

Data Hasil Analisis SPSS. 24.0,2023

Dari hasil uji signifikan simultan (uji F) diatas menunjukkan nilai Sig. $0,000 < 0,05$ artinya ada pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Atau dapat menentukan pengujian dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dan nilai F_{tabel} . Nilai F_{hitung} sebesar 16,332. Untuk memperoleh F_{tabel} berdasarkan nilai signifikansi 0,05. Jadi $F_{tabel} = 2,621$ (cara mendapatkan nilai dapat dilihat pada nilai tabel F_{tabel}).

Dengan pengujian tersebut maka diperoleh hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($16,332 > 2,621$) maka dapat dikatakan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik secara bersama – sama berpengaruh terhadap variabel Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju. Karena nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05 pada masing-masing variabel tersebut.

4.5. Pembahasan

Hasil analisis regresi linear berganda membuktikan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan dan bukti fisik berpengaruh positif pada Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju baik secara parsial maupun simultan. Artinya kualitas pelayanan terbukti secara statistic menjadi faktor yang signifikan berpengaruh pada Kepuasan pengguna jasa pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju.

Data hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju karena 0,016 lebih kecil dari 0,05, variabel ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju karena 0,005 lebih kecil dari 0,05, variabel empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju karena 0,018 lebih kecil dari 0,05, Jaminan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju karena 0,015 lebih kecil dari 0,05, dan variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju karena 0,017 lebih kecil dari 0,05.

PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna jasa sehingga terwujud Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dengan Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju . Hal ini menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju maka akan mampu meningkatkan Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju terhadap pelayanan yang di berikan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju yaitu memberikan pelayanan dengan fasilitas yang lengkap, penampilan yang rapi serta sikap yang sopan oleh Karyawan pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju . Terpenuhinya dimensi bukti fisik dalam pemberian pelayanan PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju mendukung terwujudnya kepuasan kepada pengguna jasa.

Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju dapat terwujud juga karena terpenuhinya dimensi ketanggapan yang mencakup kemampuan menyediakan pelayanan sesuai dengan yang di janjikan, keandalan dalam penanganan masalah layanan, memberikan jawaban terkait pertanyaan ataupun keluhan di berikan oleh PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku agar semakin dapat meningkatkan Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju.

Kualitas pelayanan pada dimensi kulaitas pelayanan terkait dengan ketanggapan meliputi kemampuan Karyawan pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju dalam memberikan informasi yang memadai dan mengingatkan kepada pengguna jasa. Pada dimensi ini PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju juga melayani dengan cepat, tanggap, dan efisien dalam menangani kebutuhan pengguna jasa. Hal ini sangat berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan berprinsip pada kesediaan untuk membantu dan siap tanggap merespon keluhan pengguna jasa.

Kualitas pelayanan pada dimensi jaminan menurut Tjiptono (2020:347) meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat yang dipercaya dari karyawan untuk menghilangkan sifat keragu – raguan. dan merasa terbebas dari resiko. Kualitas pelayanan pada jaminan meliputi kemampuan karyawan di PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju menangani keluhan pengguna jasa dengan sifat sopan dan dapat dipercaya dari karyawan membuat pengguna jasa merasa aman. Terpenuhinya dimensi jaminan pada pelayanan semakin meningkatkan Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju .

Kualitas pelayanan pada dimensi empati juga memberikan kontribusi dalam tercapainya Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju. Dalam Kotler dan Keller (2019:5) menyebutkan bahwa dimensi empati meliputi pemeberian perhatian pribadi kepada pengguna jasa, karyawan yang menghadapi pengguna jasa dengan penuh perhatian dan mengutamakan kepentingan pengguna jasa, karyawan memahami kebutuhan pengguna jasa. Kualitas pelayanan pada dimensi empati kemampuan pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju dalam memberikan pelayanan yang meliputi perhatian individual kepada pengguna jasa.

Berdasarkan hasil analisis diketahui dimensi kualitas pelayanan yang dominan berpengaruh terhadap Kepuasan pengguna jasa pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju adalah ketanggapan dengan t hitung $> t$ tabel sebesar $3,057 > 204$. Hasil pengujian ini menyatakan bahwa variabel ketanggapan berpengaruh signifikan dengan tingkat signifikansi 0,05.

V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju karena 0,016 lebih kecil dari 0,05, Variabel ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju karena 0,005 lebih kecil dari 0,05, Variabel empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju karena 0,018 lebih kecil dari 0,05, Jaminan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju karena 0,015 lebih kecil dari 0,05, dan Variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju karena 0,017 lebih kecil dari 0,05.
2. Variabel ketanggapan yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan pengguna jasa pengiriman barang pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju dengan nilai t tabel paling tinggi sebesar 3,057 dengan tingkat signifikan paling rendah yaitu 0,05 jika di bandingkan dengan nilai variabel yang lainnya dalam penelitian ini.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh yang ada dalam penelitian ini maka berikut saran dari penulis

1. Kehandalan Karyawan pada PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju agar selalu profesional dalam menangani keluhan pengguna jasa, melayani dengan baik dan ramah saat pengguna jasa datang ke kantor.
2. Dalam hal empati di PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju karyawan harus bisa meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memberikan sikap dan perilaku yang santun kepada pengguna jasa di Kecamatan Kalukku Kabupaten Mamuju.
3. Dalam hal bukti fisik di PT. Pos Indonesia Tbk Unit Kalukku Kabupaten Mamuju dengan memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada pengguna jasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N. (2018). *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor"*. Jurnal Pemasaran Kompetitif. 1(2): 123-134.
- Kasmir. (2019). *"Customer Service Excellent: Teori dan Praktik"*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, P. and Keller, K.L. (2019). *"Marketing Management"*. 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Hardiansyah. (2018). *"Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)"*. Yogyakarta: Gava Media
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar Pelayanan
- Lupiyoadi, Rambat. (2016). *"Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik"*. Jakarta: Salamba Empat.
- Mulyapradana, Aria dan Lazulfa Indah, Atik. (2018). *"Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal"*. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan (Juripol), Vol. 1 Nomor Februari 2018, p-ISSN2599-1779 e-ISSN 2599-1787.

- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana (2018). "*Manajemen Pelayanan Publik*". Bandung: CV. Pustaka Setia
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. (2013). "*Perilaku Konsumen*". Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2020). "*Service, Quality & satisfaction*". Yogyakarta: CV. Andi Offset