

## PENGARUH FASILITAS, TARIF, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENGGUNA KANTOR POS JEMUR ANDAYANI

Adhelia Kurnia Fitri<sup>1</sup>, Christina Menuk S.<sup>2</sup>  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, Indonesia<sup>1,2</sup>  
Email : @adheliakurniaf@gmail.com<sup>1</sup>,  
Koresponden: menukch@unipasby.ac.id<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Dijelaskan terkait riset ini untuk menganalisa sejauh mana pengaruh fasilitas, tarif, kepercayaan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Kantor Pos Jemur Andayani. Pendekatan yang dipakai ialah secara kuantitatif. Populasi yang digunakan yakni pengguna Kantor POS Jemur Andayani serta sampel 114 responden. Sesuai hasil uji statistik didapatkan hasil fasilitas, kepercayaan, dan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Kantor POS Jemur Andayani. adapun tarif terbukti tidak berpengaruh signifikan dan bertanda negatif, hal ini dikarenakan jika setiap peningkatan nilai tarif, maka akan menurunkan nilai kepuasan pengguna.

**Kata kunci:** Fasilitas, tarif, kepercayaan, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna

### ABSTRACT

*Described related to this research to analyze the extent to which the influence of facilities, rates, trust, and service quality on user satisfaction at the Jemur Andayani Post Office. The approach used is quantitative. The population used is Jemur Andayani POS Office users and a sample of 114 respondents. According to the results of statistical tests, it was found that facilities, trustworthiness, and service quality were proven to have an effect on user satisfaction at Jemur Andayani POS Office. Meanwhile, the tariff is proven to have no significant effect and has a negative sign, this is because if each increase in the value of the tariff, it will decrease the value of user satisfaction.*

**Keywords:** *Facilities, rates, trust, service quality, user satisfaction*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Sektor bisnis saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, banyaknya perusahaan atau industri berdiri diberbagai wilayah menandakan bahwa membaiknya kondisi ekonomi yang akan terjadi beberapa waktu yang akan datang. Kini para pengusaha melakukan berbagai strategi agar usahanya dapat bertahan ditengah persaingan yang semakin ketat, dengan melakukan strategi yang lebih modern dan melakukan inovasi pada berbagai komponen bisnis akan memberikan sentuhan yang berbeda, saat ini semua perusahaan telah memanfaatkan teknologi untuk menunjang segala aktivitas bisnis agar berjalan dengan baik, ketergantungan teknologi menjadi salah satu hal yang menyebabkan semakin ketatnya persaingan dalam waktu yang akan datang, sehingga semua perusahaan harus bersiap diri untuk terus berinovasi dan melihat peluang yang dapat dimanfaatkan untuk memperoleh keuntungan.

Pentingnya melakukan inovasi terjadi pada perusahaan jasa, saat ini masyarakat semakin berminat untuk memakai perusahaan jasa dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, banyaknya

keperluan yang dialami oleh masyarakat yang berkaitan dengan dibutuhkannya perusahaan jasa harus bisa dimanfaatkan dengan baik sebagai peluang. Peningkatan kebutuhan jasa atas permintaan masyarakat saat ini semakin membuat kuwalahan, apabila perusahaan jasa mampu memberikan pelayanan dan tarif yang dapat dijangkau, maka pelanggan akan banyak yang berminat. Oleh karena itu kondisi yang terjadi saat ini menjadi momentum yang baik bagi perusahaan jasa untuk berlomba-lomba mendapatkan banyak pelanggan. Setiap perusahaan jasa harus menawarkan pelayanan semenarik mungkin agar para pelanggan bersedia untuk memakai jasa sesuai yang dibutuhkan.

Pentingnya menjaga kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama yang harus selalu diperhatikan, adapun faktor utama yang dapat dijadikan sebagai strategi perusahaan jasa dalam menggaet para pelanggan yakni dengan memberikan fasilitas yang memadai, perusahaan jasa harus teliti dalam menyiapkan segala fasilitas yang berhubungan langsung dengan aktivitas masyarakat sebagai pengguna jasa, disetiap kantor perusahaan jasa sangat penting untuk menempatkan perlengkapan seperti nomor antrian, tempat duduk dan layanan informasi yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat, saat ini masyarakat cenderung melakukan aktivitasnya secara *online*, sehingga masyarakat yang membutuhkan jasa hanya perlu melakukan akses dengan *smartphone* yang dapat dipakai untuk memenuhi kebutuhannya. Oleh sebab itu perusahaan jasa harus menyediakan website atau aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya.

Selain itu, hal lain yang perlu diperhatikan agar para pelanggan tetap bertahan pada pilihannya yakni penetapan tarif yang dilakukan oleh perusahaan jasa, saat ini masyarakat cenderung untuk menghemat keuangannya. Oleh karena itu perusahaan jasa harus menyesuaikan tarif dengan kondisi yang sedang terjadi sekarang ini. Dengan menetapkan tarif yang terjangkau akan memberikan pilihan kepada para pelanggan untuk meyakinkan dalam memilih perusahaan jasa tersebut. Perusahaan harus memberikan penawaran lain dalam menentukan tarif, dengan memberikan promo menarik kepada pelanggan pada periode tertentu juga dapat dijadikan sebagai langkah strategis menjaga pelanggan untuk tetap loyal. Tarif menjadi salah satu hal yang sangat diperhitungkan oleh pengguna jasa, pengguna jasa akan melihat manfaat yang didapatkan dari biaya yang sudah dikeluarkan harus sesuai ekspektasi.

Selain fasilitas dan tarif, perusahaan jasa juga harus menjaga kepercayaan pelanggan. Hal yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam menjaga kepercayaan pelanggan ialah dengan menjaga keamanan data diri dan menjamin bahwa pelanggan akan diberikan pelayanan yang maksimal. Kondisi diatas dialami oleh Kantor POS Indonesia sebagai sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Dengan melihat bahwa potensi dan peluang dari industri ini yang prospektif dan persaingan dalam industri yang semakin ketat, maka Kantor POS Indonesia berusaha untuk menjadi yang terbaik dan berusaha memenangkan persaingan yang ada. Kantor POS Indonesia sebagai penyedia jasa pengiriman dimana berfungsi sebagai penghubung antara pihak-pihak yang mempercayakan pengiriman barangnya atau transaksi yang lain melalui Kantor POS, sehingga Kantor POS dituntut untuk melakukan pelayanan yang memuaskan bagi para pelanggannya.

## METODE

Riset ini memakai pendekatan kuantitatif, adapun populasi yang dipakai ialah pengguna Kantor POS Jemur Andayani yang diambil pada bulan September 2020 sampai Maret 2021 dengan sampel sebanyak 114 responden.

## HASIL

### 1. Uji Instrumen

#### a. Uji Validitas

Tabel 1.  
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan	Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Fasilitas (X <sub>1</sub> )	X1.1_1	0,449	0,1840	Valid	X1.3_3	0,688	0,1840	Valid
	X1.1_2	0,665	0,1840	Valid	X1.4_1	0,697	0,1840	Valid
	X1.1_3	0,571	0,1840	Valid	X1.4_2	0,649	0,1840	Valid
	X1.2_1	0,744	0,1840	Valid	X1.4_3	0,605	0,1840	Valid
	X1.2_2	0,707	0,1840	Valid	X1.5_1	0,568	0,1840	Valid
	X1.2_3	0,624	0,1840	Valid	X1.5_2	0,589	0,1840	Valid
	X1.3_1	0,552	0,1840	Valid	X1.5_3	0,609	0,1840	Valid
	X1.3_2	0,655	0,1840	Valid				
Tarif (X <sub>2</sub> )	X2.1_1	0,606	0,1840	Valid	X2.2_1	0,686	0,1840	Valid
	X2.1_2	0,721	0,1840	Valid	X2.2_2	0,700	0,1840	Valid
	X2.1_3	0,677	0,1840	Valid	X2.2_3	0,761	0,1840	Valid
Kepercayaan (X <sub>3</sub> )	X3.1_1	0,613	0,1840	Valid	X3.3_1	0,650	0,1840	Valid
	X3.1_2	0,667	0,1840	Valid	X3.3_2	0,670	0,1840	Valid
	X3.1_3	0,638	0,1840	Valid	X3.3_3	0,664	0,1840	Valid
	X3.2_1	0,713	0,1840	Valid	X3.4_1	0,686	0,1840	Valid
	X3.2_2	0,675	0,1840	Valid	X3.4_2	0,724	0,1840	Valid
	X3.2_3	0,645	0,1840	Valid	X3.4_3	0,725	0,1840	Valid
Kualitas Pelayanan (X <sub>4</sub> )	X4.1_1	0,484	0,1840	Valid	X4.3_3	0,647	0,1840	Valid
	X4.1_2	0,715	0,1840	Valid	X4.4_1	0,624	0,1840	Valid
	X4.1_3	0,703	0,1840	Valid	X4.4_2	0,677	0,1840	Valid
	X4.2_1	0,670	0,1840	Valid	X4.4_3	0,590	0,1840	Valid
	X4.2_2	0,670	0,1840	Valid	X4.5_1	0,684	0,1840	Valid
	X4.2_3	0,534	0,1840	Valid	X4.5_2	0,663	0,1840	Valid
	X4.3_1	0,701	0,1840	Valid	X4.5_3	0,651	0,1840	Valid
	X4.3_2	0,707	0,1840	Valid				
Kepuasan Pengguna (Y)	Y1.1_1	0,707	0,1840	Valid	Y1.2_3	0,723	0,1840	Valid
	Y1.1_2	0,649	0,1840	Valid	Y1.3_1	0,665	0,1840	Valid
	Y1.1_3	0,712	0,1840	Valid	Y1.3_2	0,741	0,1840	Valid
	Y1.2_1	0,756	0,1840	Valid	Y1.3_3	0,672	0,1840	Valid
	Y1.2_2	0,694	0,1840	Valid				

Sesuai tabel diatas telah terbukti seluruh item dinyatakan valid.

#### b. Uji Reabilitas

Tabel 2.  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	Nilai Kritis	Keterangan
Fasilitas (X <sub>1</sub> )	0,889	0,6	Reliabel
Tarif (X <sub>2</sub> )	0,783	0,6	Reliabel
Kepercayaan (X <sub>3</sub> )	0,888	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X <sub>4</sub> )	0,896	0,6	Reliabel
Kepuasan (Y)	0,870	0,6	Reliabel

Sesuai tabel diatas terbukti seluruh data telah reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### A. Uji Normalitas

Tabel 3.  
Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		114
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.49400766
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.067
	Negative	-.059
Kolmogorov-Smirnov Z		.715
Asymp. Sig. (2-tailed)		.687

Dijelaskan sesuai hasil diatas telah terbukti data berdistribusi normal.

### B. Uji Multikolinieritas

Tabel 4.  
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
X1	.506	1.974
X2	.589	1.697
X3	.333	3.001
X4	.369	2.707

Sesuai tabel diatas terbukti data terbebas dari gejala multikolinieritas.

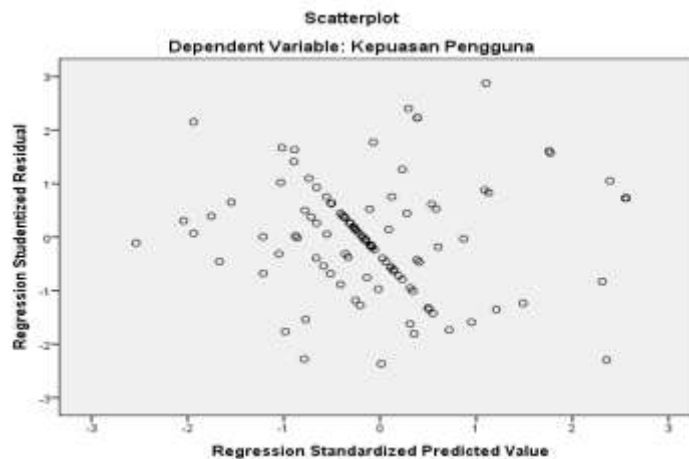
### C. Uji Autokorelasi

Tabel 5.  
 Hasil Uji Autokorelasi

Durbin-Watson
1.723

Sesuai tabel diatas telah terbukti data terbebas dari gangguan autokorelasi.

**D. Uji Heteroskedastisitas**



Gambar 1.  
 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sesuai gambar diatas telah terbukti data terbebas dari gangguan heteroskedastisitas.

**3. Analisis Regresi Linier Berganda**

Tabel 6.  
 Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		
	B	Std. Error	
	(Constant)	5.405	1.610
1	X1	.108	.030
	X2	-.125	.065
	X3	.240	.050
	X4	.264	.040

Sesuai hasil tabel diatas dapat dirumuskan persamaan regresi sebagai berikut :  
 $Y = 5,405 + 0,108 X_1 - 0,125X_2 + 0,240X_3 + 0,264 X_4 + e.$

**4. Uji Determinan**

Tabel 7.

Hasil Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.889 <sup>a</sup>	.791	.783

Dijelaskan sesuai hasil tabel diatas didapatkan Koefisien determinasi dilihat dari tabel diatas sebesar 0,783 yang berarti variabel bebas memberi kontribusi terhadap variabel dependent sebesar 78,3%. Sedangkan sisanya sebesar 21,7% dijelaskan oleh variabel lain.

5. Uji Hipotesis

A. Uji t

Tabel 8.  
Hasil Uji t

Model	T	Sig.
(Constant)	3.357	.001
1 X1	3.588	.001
X2	-1.923	.057
X3	4.798	.000
X4	6.620	.000

Berdasarkan hasil output pada tabel diatas dapat diketahui bahwa:

1. Didapatkan t-hitung fasilitas 3,357 serta signifikansi ,001<0,05. Telah terbukti berpengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengguna.
2. Didapatkan t-hitung tarif -1,923 serta signifikansi ,057> 0,05. Telah terbukti tidak berpengaruh tarif terhadap kepuasan pengguna.
3. Didapatkan t-hitung kepercayaan 4,798 serta signifikansi ,000 < ,05. Telah terbukti berpengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pengguna.
4. Didapatkan t-hitung kualitas pelayanan 6,20 serta signifikansi ,000 < ,05. Telah terbukti berpengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna.

B. Uji F

Tabel 9.  
Hasil Uji F

Model	F	Sig.
Regression	102.880	.000 <sup>a</sup>
Residual		
Total		

Sesuai tabel diatas didapatkan f-hitung 102.880 serta signifikansi 0,00 sehingga  $0,00 < 0,05$ . Artinya terbukti berpengaruh secara simultan fasilitas, kepercayaan, dan kualitas terhadap kepuasan pengguna.

## SIMPULAN

1. Disimpulkan telah terbukti fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Kantor POS Jemur Andayani.
2. Disimpulkan telah terbukti tarif tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Kantor POS Jemur Andayani.
3. Disimpulkan kepercayaan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Kantor POS Jemur Andayani.
4. Disimpulkan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Kantor POS Jemur Andayani.
5. Disimpulkan telah terbukti berpengaruh secara simultan fasilitas, kepercayaan, dan kualitas terhadap kepuasan pengguna.

## IMPLIKASI

Pihak Kantor POS Jemur Andayani telah mengambil suatu kebijakan terkait fasilitas yang diberikan kepada para pelanggan harus memberikan rasa puas dan memenuhi ekspektasi mereka, selain itu penetapan tarif juga telah sesuai dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

## KETERBATASAN PENELITIAN

Terdapat beberapa keterbatasan yang dialami oleh peneliti selama penelitian dilapangan, antara lain melaksanakan penelitian yang terhambat waktu dan danayang sangat terbatas, responden juga dibatasi yakni pengguna Kantor POS Jemur Andayani.

## DAFTAR PUSTAKA

- Attamimi, Fahmi Majid, Hufron, M., & Rahman, F. (2016). *pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen (studi pada konsumen jne kota malang)*. 2010, 82–94.
- Ayuwardani, Rizky Primadita. (2018). Pengaruh Informasi Keuangan Dan Non Keuangan Terhadap Underpricing Harga Saham Pada Perusahaan Yang Melakukan Initial Public Offering (Studi Empiris Perusahaan Go Public yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2011-2015).
- Choitotinnisa, Rachma, H., & Hufron, M. (2018). pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan dan harga terhadap ke[uasan pelanggan probolinggo (studi kasus pada J&T kota probolinggo jln.

- panglima sudirman no. 6c pertokoan wiroborang 267, mayangan , kota probolinggo). E-Jurnal Riset Manajemen, 7(2), 46–58.
- Ferrinadewi, Erna dan S. Pantja Djati (2012), Pentingnya Karyawan dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen Terhadap Perusahaan Jasa. Jurnal Ekonomi Manajemen. Vol.15 No.2, Hlm: 97-109.
- Fitramulyana, Y. (2016). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi resiko, dan keamanan Terhadap Minat Beli Konsumen pada Toko *Online*: Studi Pada Toko Online OLX.cp.id. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Juniariska, S., Rachma, N., & Primanto, alfian budi. (2020). pengaruh kualitas pelayanan, ketetapan waktu, dan tarif pengiriman terhadap kepuasan pelanggan PT. Pos indonesia (studi kasus pada pelanggan PT. POS INDONESIA Cabang Gempol). Journal Riset Manajemen, 9. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22343>.
- Kotler, P. & Keller, L. K. 2013. Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 2016. Manajemen Pemasaran. Edisi 15. Pearson Education.
- Krisdayanto, I., Haryono, A. T., PT, E. G., Analisis, H., Pelayanan, A. K., Fasilitas, L., & Putra, net B. (2018). Analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di i cafe lina putra net bandungan. Journal of Management, 4(4).
- Mar'ati, N. C., & Sudarwanto, T. (2011). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI OJEK ONLINE (STUDI PADA KONSUMEN GOJEK 1DI SURABAYA). 2, 1–12.
- Noeraini, I. A. (2016). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. Ilmu Dan Riset Manajemen, ISSN: 2461-0593, 5(5), 1–17.
- Pradina, S. 2012. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Demak. Sistem Informasi Jurnal Ilmiah USM. Vol.1 No.2.
- Rusmita, F. N., Sulton, M., & Arifien, M. S. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. JNE EXPRESS KABUPATEN LAMONGAN. Journal of Chemical Information and Modeling, 7(9), 1–8.
- Sani, & Uhti. (2014). Kontribusi Kecepatan Layanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan Konsumen Pt.Jne Konter Perak Timur. Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN), 2(1). <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/7069>.
- Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Bisnis: Pendekatam Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Syamsuri, H. (2015). Pengaruh Tarif Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pengiriman Barang Pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Makassar. 5(2), 1–12.