

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN DI KANTOR POS SINGAPARNA
KABUPATEN TASIKMALAYA**

Ai Sri Rahayu
Program Studi Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial dan Bisnis
International Women University
aisrirahayuu@gmail.com

ABSTRACT

Competition in the delivery service industry has intensified along with the rapid growth of e-commerce and changing consumer behavior. Service quality and price are crucial factors influencing customer satisfaction. This study aims to examine the effect of these two variables on customer satisfaction in delivery services at the Singaparna Post Office, Tasikmalaya Regency. A quantitative approach was employed using a questionnaire as the primary data collection tool. Data analysis included validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, and hypothesis testing. The results show that service quality is generally perceived as adequate, while the price is still considered less appropriate by some customers. Customer satisfaction falls within the moderate category. Further analysis indicates that service quality positively affects customer satisfaction, whereas price has a negative effect. Taken together, both variables significantly influence customer satisfaction in different directions. Improving service quality should therefore become the main priority to maintain customer satisfaction, while pricing strategies need to be adjusted to better align with customer expectations and market competitiveness. The findings of this study are expected to provide useful insights for management in improving service quality and setting competitive prices to enhance customer satisfaction in the delivery service sector.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Persaingan industri jasa pengiriman semakin ketat seiring pertumbuhan e-commerce dan perubahan perilaku konsumen. Kualitas pelayanan dan harga menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman di Kantor Pos Singaparna Kabupaten Tasikmalaya. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner. Analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, serta uji hipotesis. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinilai cukup baik, sedangkan harga masih dianggap kurang sesuai oleh sebagian pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori sedang. Analisis lebih lanjut mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan harga berpengaruh negatif. Secara simultan, kedua variabel terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, meskipun dengan arah pengaruh yang berbeda. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama dalam menjaga kepuasan pelanggan, sedangkan penyesuaian strategi harga perlu dilakukan agar lebih sesuai dengan harapan pelanggan dan meningkatkan daya saing pasar. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen Kantor Pos Singapura dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menetapkan harga yang lebih kompetitif untuk mempertahankan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

A. Pendahuluan

Perkembangan pesat e-commerce di Indonesia telah meningkatkan kebutuhan masyarakat terhadap jasa pengiriman yang cepat, aman, dan andal. Fenomena ini tidak hanya terjadi di kota-kota besar tetapi juga menjangkau daerah seperti Kabupaten Tasikmalaya. Kantor Pos Singapura sebagai salah satu penyedia jasa pengiriman menghadapi tantangan besar untuk mempertahankan kualitas pelayanan sekaligus menetapkan harga yang kompetitif di tengah munculnya berbagai ekspedisi swasta seperti JNE, J&T, dan TIKI. Kondisi nyata menunjukkan adanya penurunan jumlah pelanggan di Kantor Pos Singapura pada akhir tahun 2024 hingga awal 2025, yang

mengindikasikan adanya permasalahan dalam aspek pelayanan dan harga.

Berdasarkan pra-survei terhadap pelanggan Kantor Pos Singapura, ditemukan bahwa mayoritas responden belum merasa puas dengan kualitas pelayanan maupun harga layanan yang ditawarkan. Dimensi kualitas pelayanan seperti ketepatan waktu, keakuratan informasi, dan daya tanggap petugas belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Selain itu, persepsi harga yang belum sepadan dengan manfaat layanan turut memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Temuan ini selaras dengan teori kualitas pelayanan Zeithaml, Parasuraman & Berry (2021) dan konsep harga Kotler

& Keller (2021), yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kesesuaian antara kualitas layanan dengan harga yang dibayarkan.

Fokus penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman di Kantor Pos Singapura Kabupaten Tasikmalaya. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kondisi kualitas pelayanan dan harga, mengukur tingkat kepuasan pelanggan, serta menguji pengaruh kedua variabel tersebut baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai masukan bagi manajemen Kantor Pos Singapura dalam meningkatkan mutu pelayanan, menyesuaikan strategi harga, serta memperkuat daya saing di tengah ketatnya persaingan jasa pengiriman.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman di Kantor Pos Singapura Kabupaten Tasikmalaya.

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan pelanggan Kantor Pos Singapura. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria pelanggan yang telah menggunakan jasa pengiriman minimal dua kali dalam enam bulan terakhir.

Instrumen penelitian diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kualitas data. Analisis data dilakukan secara deskriptif dan verifikatif. Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran umum kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan. Analisis verifikatif menggunakan uji asumsi klasik, regresi linier berganda, serta uji F dan uji t untuk menguji pengaruh parsial maupun simultan antara variabel independen (kualitas pelayanan dan harga) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan).

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pos Singapura Kabupaten Tasikmalaya pada Mei-Juni 2025. Variabel penelitian dioperasionalkan berdasarkan indikator-indikator yang relevan, yaitu kualitas pelayanan (keandalan, daya

tanggap, jaminan, empati, bukti fisik), harga (keterjangkauan, kesesuaian dengan kualitas, kesesuaian dengan manfaat, daya saing), dan kepuasan pelanggan (kesesuaian harapan, minat untuk menggunakan kembali, kesediaan merekomendasikan). Hasil analisis ini diharapkan memberikan dasar empiris untuk mengukur hubungan antarvariabel dan menjawab rumusan masalah penelitian secara objektif.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada jasa pengiriman di Kantor Pos Singaparna dinilai cukup baik oleh sebagian besar responden, terutama pada dimensi bukti fisik dan jaminan. Namun, aspek ketepatan waktu, keakuratan informasi, dan daya tanggap petugas masih kurang optimal. Pada variabel harga, responden menilai harga layanan belum sepenuhnya sesuai dengan kualitas dan manfaat yang diterima meskipun secara umum dianggap terjangkau dibanding pesaing. Tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori sedang dengan indikator kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan yang relatif rendah.

Analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan harga berpengaruh negatif signifikan. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan Zeithaml, Parasuraman & Berry (2021) yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, serta mendukung konsep Kotler & Keller (2021) yang menekankan pentingnya kesesuaian harga dengan manfaat layanan bagi pembentukan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil ini, peningkatan kualitas pelayanan perlu menjadi prioritas utama manajemen Kantor Pos Singaparna, termasuk perbaikan ketepatan waktu pengiriman, peningkatan daya tanggap petugas, dan keakuratan informasi layanan. Penyesuaian strategi harga agar lebih kompetitif dengan ekspedisi lain juga penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat posisi Kantor Pos di pasar jasa pengiriman.

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi (B)	t hitung	Sig.	Keterangan
Konstanta (a)	17,141	-	-	-
Kualitas Pelayanan (X1)	0,241	4,559	.000	Berpengaruh positif signifikan
Harga (X2)	-0,309	-4,672	.000	Berpengaruh negatif signifikan
R ²	0,327	-	-	32,7% variasi Y dijelaskan oleh X1 dan X2

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman di Kantor Pos Singapura Kabupaten Tasikmalaya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan harga berpengaruh negatif signifikan. Secara simultan, kedua variabel ini terbukti berpengaruh signifikan

yang berbeda. Tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan

berada pada kategori sedang yang menunjukkan perlunya upaya peningkatan mutu layanan dan penyesuaian strategi harga agar lebih sesuai dengan harapan pelanggan.

Adapun saran yang diajukan yaitu manajemen Kantor Pos Singapura perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan, terutama pada ketepatan waktu, daya tanggap petugas, dan keakuratan

terhadap kepuasan pelanggan, meskipun dengan arah pengaruh

informasi, serta melakukan peninjauan kembali strategi harga agar lebih kompetitif dibandingkan ekspedisi lain. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas variabel atau indikator, seperti kepercayaan pelanggan atau kualitas layanan digital, serta menggunakan metode analisis yang lebih komprehensif untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di sektor jasa pengiriman.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Kotler, P., & Armstrong, G. (2020).
Principles of marketing (17th ed.).
New Jersey: Pearson.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management* (16th ed.). New Jersey: Pearson.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2021). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.
- Pos Indonesia. (2023). *Perhitungan biaya kirim dan berat volumetrik*. Bandung: Pos Indonesia.
- Widiatmika. (2024). *Statistik penduduk Kecamatan Singaparna*. Tasikmalaya: BPS Kabupaten Tasikmalaya.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2021). *Delivering quality service*. New York: Free Press.
- Yulihapsasi, E., Nurhayati, & Rachman, A. (2025). Price perception and value for money in delivery services. *Journal of Marketing Research*, 8(1), 55–63.

Artikel in Press :

- Akhmad. (2023). *Persaingan layanan ekspedisi di Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Rehatalanit. (2021). Perubahan perilaku konsumen di era e-commerce. *Jurnal Ekonomi Digital*, 7(2), 12–24.
- Li, X. (2022). *Customer experience in digital logistics*. Singapore: Springer.

Jurnal :

- Hafez, M., Khan, R., & Ali, S. (2021). Customer satisfaction and loyalty in the logistics industry. *Journal of Service Management*, 32(2), 145–162.
- Phan, T., & Minh, L. (2023). The impact of service quality on customer loyalty in postal services. *International Journal of Business*