



## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK GAJI PENSIUNAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KANTOR POS UJUNG BERUNG KOTA BANDUNG

Nursyifa Lefiandi<sup>1</sup>, Veronica Rizky<sup>2</sup>

*Administrasi Keuangan, Politeknik Piksi Ganesha Bandung<sup>1,2</sup>  
nursyifalefiandi82@gmail.com<sup>1</sup>, veronica.rizky@yahoo.com<sup>2</sup>*

### Info Artikel :

Diterima : 20 Oktober 2021

Disetujui : 26 Oktober 2021

Dipublikasikan : 29 Desember 2021

### ABSTRAK

**Kata Kunci:**  
Kualitas  
Pelayanan,  
Kepuasan  
Pelanggan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik gaji pensiunan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor POS Ujung Berung Kota Bandung. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui studi pustaka, kuesioner dan observasi. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, realibilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji hipotesis dengan menggunakan alat bantu *software Microsoft Excel 2010* dan *SPSS 20 for windows*. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa terdapat hubungan pengaruh variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan), hal ini diketahui dari hasil uji t bahwa nilai t hitung lebih tinggi daripada t tabel ( $5,081 > 1,697$ ). Nilai koefisien korelasi sebesar 0,788 artinya hubungan pengaruh variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan) adalah kuat. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,620 artinya variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dipengaruhi variabel X (Kualitas Pelayanan) sebesar 62,0% dan sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak penulis teliti.

### ABSTRACT

**Keywords:**  
Service  
Quality,  
Customer  
Satisfaction

*This study aims to determine the quality of public services for pensioners' salaries on the quality of services at the Ujung Berung Post Office, Bandung City. The research method used is a quantitative method. For data collection techniques through literature study, observation, and questionnaires. And for the data analysis technique, the writer uses validity, reliability, correlation coefficient, determination coefficient, hypothesis testing using Microsoft Excel 2010 and SPSS 20 for windows. Based on the results of the research that has been carried out, it can be concluded that there is a relationship between the influence of the variable X (Service Quality) on the Y variable (Customer Satisfaction), it is known from the t test results that the t count value is higher than t table ( $5.081 > 1.697$ ). The correlation coefficient value of 0.788 means that the relationship between the influence of the variable X (Quality of Service) on the variable Y (Customer Satisfaction) is strong. The value of the coefficient of determination of 0.620 means that the variable Y (Customer Satisfaction) is influenced by the variable X (Service Quality) by 62.0% and the rest is influenced by other variables that the authors did not examine.*

## PENDAHULUAN

Kualitas administrasi adalah kemampuan seorang perwakilan organisasi untuk melayani daerah dalam memberikan bantuan terbaik kepada pembeli, pekerja, dan teman perintis. Bantuan yang diberikan oleh seorang administrator sangat penting untuk sebuah Lembaga agar dapat membentuk loyalitas dari konsumen, selain itu dapat membantu organisasi. Semakin tinggi sifat administrasi dalam organisasi, semakin tinggi loyalitas konsumen.

Administrasi kepada klien merupakan faktor penting dalam upaya untuk bekerja dengan kesepakatan dan pembelian. Oleh karena itu, organisasi harus merenungkan betapa pentingnya bantuan bagi klien. Dengan bantuan yang enak, itu pasti akan menarik klien untuk membeli lebih banyak barang dagangan. (Sulistiyawati dan Seminari, 2015).

Menurut Shaleha, Djaja dan Widodo (2018) mengatakan:

“Dampak kualitas administrasi terhadap loyalitas konsumen adalah keadaan hidup bagi suatu organisasi, sedangkan hal yang penting bagi organisasi dalam mempertahankan usahanya adalah pemanfaatan nilai dalam membantu, artinya mencapai loyalitas konsumen untuk memperluas ketergantungan pembelanja tidak berpindah ke hati yang lain”

Berdasarkan penilaian di atas, dampak loyalitas konsumen dapat terjadi jika sifat pemberian yang diberikan oleh organisasi sesuai dengan asumsi pembeli, namun apabila bantuan yang diberikan kurang memadai maka akan menimbulkan perasaan kecewa dari klien. Dengan cara ini pusat Surat Ujung Berung diperlukan untuk secara konsisten fokus pada kualitas bantuan untuk membuat loyalitas konsumen.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah suatu organisasi negara yang penting dan memenuhi syarat untuk dipilih oleh pejabat yang berwenang dan digaji menurut undang-undang materiil. Mengingat pentingnya pegawai pemerintah dalam acara pergantian publik, keamanan dan dukungan diharapkan dapat memperluas kemanfaatan kerja. Mengingat Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 pasal 10, mengatakan bahwa tunjangan adalah jaminan hari tua dan sebagai imbalan bagi seorang pegawai negeri yang telah mengabdikan lama kepada negara.

PT. Pos Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak dibidang pelayanan pos, seperti melayani pengiriman paket, pembayaran listrik dan yang lainnya. Kantor Pos Ujung Berung Bandung merupakan salah satu instansi publik yang melayani pembayaran pensiunan. Bagian pelayanan yang melayani gaji pensiunan ini akan buka lebih pagi agar tidak terjadi antrian yang terlalu panjang dengan mengingat hampir semua yang mengambil gaji pensiun itu merupakan lansia.

Meskipun sekarang mengambil gaji pensiun bisa di kantor pos mana saja, namun tetap saja ada beberapa kendala contohnya pada saat petugas akan mengentry data gaji pensiun sistemnya *error* proses layanan jadi memakan waktu yang sangat lama. Hal seperti ini sering terjadi pada Kantor Pos yang melayani sistem online, salah satu nya di Kantor Pos Ujung Berung. Jika sistem online sedang bermasalah maka para karyawan harus menggunakan sistem manual dan mengakibatkan antrian panjang sehingga banyak para pensiunan yang kesal karena menunggu lama. Dari paparan diatas maka penulis memiliki ketertarikan untuk mengambil judul penelitian **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Gaji Pensiunan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Ujung Berung Kota Bandung”**.

## KAJIAN ILMIAH

### Pengertian Pelayanan

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) dikatakan bahwa: “bantuan masyarakat adalah suatu gerakan atau rangkaian latihan dalam rangka pemenuhan kebutuhan administrasi menurut pedoman materil dan menurut undang-undang.”

Seperti yang ditunjukkan oleh Groonros (1990:27) Administrasi adalah tindakan atau sesuatu yang ada dalam gerakan mata immaterial yang terjadi karena kerjasama antara koperasi spesialis atau klien untuk mengatasi masalah pelanggan.

Administrasi adalah suatu gerakan atau pengaturan yang terjadi diantara individu dengan orang lain atau dengan sebuah mesin, dengan memberikan loyalitas konsumen. (Sinambela, 2008: 5)

Pasuraman memberikan pemikiran mengenai pengukuran serqual, yang merupakan ukuran untuk mengukur kualitas administrasi. Seperti yang dikemukakan oleh A. Pasuraman ada 5 komponen loyalitas konsumen, khususnya sebagai berikut:

- A. Dimensi *Tangibles*, ialah kemampuan organisasi untuk memberikan bantuan terbaik bagi administrasi dan ini adalah sesuatu yang substansial. Artinya, kualitas sesuatu yang dapat dilihat dan dirasakan oleh konsumen.
- B. Dimensi *Realibility*, adalah kapasitas organisasi untuk menawarkan jenis bantuan untuk klien, ketergantungan adalah hal-hal yang diidentifikasi dengan asumsi, misalnya, seorang pegawai yang dapat memberikan pelayanan dan keramahannya.
- C. Dimensi *Responsive*, adalah bagaimana seorang pegawai yang tanggap terhadap keinginan klien seperti menawarkan bantuan atau memberikan pertanyaan terlebih dahulu.
- D. Dimensi *Assurance*, Penegasan identik dengan jaminan, tepatnya keyakinan yang diperoleh klien dari perilaku pelaku bisnis. Penegasan ini dapat diperoleh, misalnya, dari korespondensi yang baik, informasi yang luas, hingga sikap yang ramah dan sopan kepada klien.
- E. Dimensi *emphaty*, merupakan sikap kepedulian para pegawai terhadap konsumennya

### Pengertian Kepuasan pelanggan

Sudaryono (2016) mengatakan bahwa pemenuhan merupakan konsekuensi dari penilaian pembeli bahwa barang atau administrasi telah memberikan tingkat kesenangan dimana tingkat kepuasan ini bisa sangat banyak. Adapula Tjiptono (1995) mengidentifikasi bahwa loyalitas konsumen sebagai "Sebuah reaksi antusias terhadap penilaian pengalaman pemanfaatan suatu barang atau administrasi". Karena pengalaman yang dirasakan klien setelah melahap suatu barang atau administrasi.

Hal-hal yang dapat mempengaruhi keteguhan hati pembeli dapat dilihat dari besarnya atau proporsi ketergantungan pembeli sebagaimana dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2015) sebagai berikut:

- A. Tetap teguh, klien yang telah membeli suatu barang dan klien ketika tersebut puas dengan barang yang mereka beli. Maka, memiliki kecenderungan untuk membeli kembali dari produsen yang sama.
- B. Membeli barang yang diiklankan., Adanya keinginan untuk membeli produk yang ditawarkan karena suatu keinginan untuk mengulangi pertemuan dan menghindari pertemuan yang buruk.

- C. Sarankan Item, memberikan terlebih dahulu berupa proposal produk atau mengenalkan terlebih dahulu mengenai produk hal ini mendukung korespondensi verbal positif. Sehingga, klien diharapkan akan memuji produk tersebut.
- D. Siap Membayar Lebih, klien juga cenderung berpikir kualitas terhadap biaya yang akan dikeluarkannya.
- E. Berikan Masukan, Terlepas dari kenyataan bahwa kepuasan telah dicapai, klien akan membutuhkan lebih banyak dengan tujuan memenuhi kepuasan lainnya. Kemudian, pada saat itu, klien akan memberikan masukan berupa informasi atau ide agar keinginan mereka dapat terpenuhi.

### **PT Pos Indonesia**

Pos Indonesia sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang administrasi. Saat ini, substansi bisnis Pos Indonesia adalah *Restricted Risk Organization* atau biasa disebut sebagai PT Pos Indonesia. Pos Indonesia bergantung pada Undang-undang Tidak Resmi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Pedoman Otoritas Publik memuat pertukaran jenis yang mendasari Pos Indonesia sebagai organisasi public (perum) menjadi organisasi milik negara.

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan organisasi milik negara yang bergerak di bidang administrasi pengangkutan surat dan barang dagangan yang memiliki pusat administrasi di Kota Bandung dan memiliki 11 wilayah kerja yang tersebar di seluruh Indonesia. Dalam menyelesaikan pengaturan yang diambil oleh pusat administrasi, tempat kerja provinsi berperan sebagai pendorong strategi yang diambil untuk dilakukan di wilayahnya masing-masing.

Pusat Surat Ujung Berung, selain melayani administrasi pengiriman surat dan barang dagangan, juga melayani pembayaran santunan penerima, angsuran kredit, tagihan listrik secara online. Administrasi ini menghemat waktu serta

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis pemeriksaan ini adalah ilustratif kuantitatif. Desain prinsipnya adalah untuk memberikan gambaran yang disengaja tentang kondisi objek eksplorasi yang berkelanjutan. Seperti yang diungkapkan oleh Bungin (2015: 48-49) penelitian pencerahan kuantitatif adalah strategi yang digunakan untuk menggambarkan, memperjelas, atau meringkas berbagai kondisi, keadaan, keajaiban, atau faktor eksplorasi yang berbeda seperti yang ditunjukkan oleh peristiwa apa adanya yang dapat diambil, ditemukan, diperhatikan, dan apa yang dapat dilihat. dapat dikomunikasikan melalui bahan naratif.

### **Populasi dan Sample**

#### **Populasi**

Menurut Sugiyono (1997:57) mengatakan bahwa :

“Populasi adalah wilayah spekulasi yang terdiri dari artikel/subyek yang memiliki jumlah dan kualitas tertentu yang didikte oleh para ilmuwan untuk dikonsentrasikan dan kemudian dibuat kesimpulan”.

Populasi dalam tinjauan ini adalah penerima manfaat dari tarif pembayaran penerima di pusat Surat Ujung Berung, menambahkan hingga 150 individu.

### **Sample**

Menurut Sugiyono (1997:118) juga mengatakan bahwa :  
“Dalam hal populasinya sangat besar, maka tentu tidak praktis bagi para ahli untuk memusatkan perhatian pada seluruh populasi dalam populasi tersebut, untuk situasi ini penting untuk memanfaatkan tes yang diambil dari populasi itu. Contohnya adalah bagian dari keseluruhan dan atribut yang digerakkan oleh suatu populasi”.

Dengan asumsi contoh tidak delegasi, bahaya yang terlihat oleh pencipta tidak memiliki pilihan untuk menyelesaikan sesuai kenyataan atau membuat akhir yang salah. Meskipun demikian, dengan asumsi subjek di bawah 100, lebih baik untuk mengambil semuanya, tetapi jika jumlah subjek di atas 100 sangat baik dapat diambil antara 20% hingga 25% atau lebih (Arikunto, 2006). :106). Berdasarkan penegasan Arikunto, pencipta mengambil contoh 20% dari populasi, tepatnya 30 responden. Dari hasil survei terhadap responden, pencipta memperoleh 32 pendapat yang diselesaikan oleh responden.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, studi pustaka, wawancara dan kuesioner.

### **Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini ulasan pencipta menggunakan strategi pemeriksaan informasi sebagai berikut:

#### **1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji Validitas adalah pengujian untuk melihat apakah suatu alat penduga sah atau tidak pendapat yang substansial, alat penduga yang dimaksud adalah Metode pengujian SPSS secara teratur digunakan untuk menguji validitas menggunakan korelasi. Reliabilitas adalah tingkat perubahan nilai tes yang disebabkan oleh fluktuasi yang efisien dalam jumlah penduduk peserta tes. Ini menyiratkan bahwa hasil setelah tes utama dengan tes berikutnya berkorespondensi, ada hubungan yang sangat besar. Berdasarkan nilai *Crobach's alpha* lebih besar dari 0,6 maka variabel tersebut dikatakan *solid* atau *reliabel*.

#### **2. Uji Normalitas**

Berguna untuk memutuskan informasi yang dikumpulkan secara teratur tersebar atau diambil dari populasi yang khas. Alasan dinamis di K-S . uji normalitas

- Dalam hal nilai kritis (sig) lebih menonjol dari 0,05, informasi eksplorasi biasanya disebarluaskan
- Dengan asumsi nilai kritis (sig) di bawah 0,05, informasi biasanya tidak disesuaikan Kreator menggunakan uji normalitas p-plot menggunakan SPSS.

#### **3. Uji Regresi Linear Sederhana**

Merupakan salah satu strategi relaps yang dapat digunakan sebagai instrumen infensi yang terukur untuk menentukan dampak suatu variabel heap (otonom) terhadap variabel dependen (bawahan). Kondisi kekambuhan langsung dasar adalah model kondisi yang menggambarkan hubungan antara satu faktor bebas (X) dan satu variabel lingkungan (Y). Kondisi regresi linear sederhana langsung secara numerik dikomunikasikan oleh:  $Y = a + b X$

#### 4. Uji Korelasi Product Moment person

Merupakan salah satu dari beberapa macam uji sambungan yang digunakan untuk menentukan tingkat keeratan hubungan antara 2 faktor pada skala rentang atau proporsi. Hubungan antara X dan Y pada umumnya diikuti oleh ekspansi/penurunan di Y. Tindakan yang digunakan untuk memutuskan apakah hubungan antara X dan Y solid dikenal sebagai koefisien hubungan ( $r$ ).

#### 5. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah uji untuk menyatakan ukuran komitmen/dampak variabel X terhadap variabel Y.

#### 6. Uji Hipotesis dengan Uji T dan Uji F

##### a) Uji T

Uji-t dikenal sebagai uji tidak lengkap, yaitu menguji bagaimana pengaruh setiap faktor bebas secara bebas terhadap variabel terikat. Tes ini harus dimungkinkan dengan membandingkan t hitung. Prasyarat uji-T adalah:

- $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$  maka, pada saat itu:  $H_0 : = 0$  : terdapat pengaruh yang besar.
- $T \text{ hitung} < T \text{ tabel}$  maka pada saat itu :  $H_0 : = 0$  : tidak terdapat pengaruh yang besar.

##### b) Uji F

Uji F dikenal sebagai Concurrent Test atau Model Test/Anova Test, yang merupakan tes untuk melihat bagaimana dampak dari banyak faktor otonom bersama pada variabel dependen. Atau sekali lagi untuk menguji apakah model relapse yang kita buat dapat diterima/besar atau buruk/tidak kritis.

Syarat Uji F adalah:

- $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$  maka pada saat itu :  $H_a : 0$  : terdapat pengaruh yang besar
- $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$  maka, pada saat itu:  $H_0 : = 0$  : tidak terdapat pengaruh yang besar

#### Hipotesis Penelitian

Berdasarkan klarifikasi survei penulisan dan struktur pemikiran, rencana spekulasi eksplorasi adalah:

**$H_0$**  : Tidak terdapat pengaruh kualitas administrasi terhadap kepuasan konsumen pada Kantor Pos Ujung Berung Bandung

**$H_a$**  : terdapat pengaruh kualitas administrasi terhadap kepuasan konsumen pada Kantor Pos Ujung Berung Bandung

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menampilkan hasil kajian serta pembahasan yang didapat dari tindakan menyebarkan kuesioner mengenai Kualitas Pelayanan Publik Gaji Pensiunan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Ujung Berung Kota Bandung.

### Uji Validitas

**Tabel 1.** Uji Validitas Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Pernyataan	R Tabel	R Hitung	Hasil
X1	0,349	,758**	Valid
X2	0,349	,639**	Valid
X3	0,349	,516**	Valid
X4	0,349	,635**	Valid
X5	0,349	,654**	Valid
X6	0,349	,643**	Valid
X7	0,349	,643**	Valid
X8	0,349	,428**	Valid
X9	0,349	,168	Valid
X10	0,349	,672**	Valid

*Sumber : Hasil pengolahan data 2021 dengan spss V25.0 for windows*

Berdasarkan data pengukuran validitas pada tabel 1 menunjukkan bahwa semua pertanyaan mengenai variabel X (kualitas pelayanan) pada kuesioner valid. Sebab hasil skor r hitung lebih tinggi dibandingkan r tabel (0,349). Maka dari itu pernyataan tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur yang dilakukan oleh peneliti.

**Tabel 2.** Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

PERNYATAAN	R TABEL	R HITUNG	HASIL
Y1	0,349	,698**	VALID
Y2	0,349	,525**	VALID
Y3	0,349	,767**	VALID
Y4	0,349	,721**	VALID
Y5	0,349	,202**	VALID
Y6	0,349	,626**	VALID
Y7	0,349	,546**	VALID
Y8	0,349	,616*	VALID
Y9	0,349	,607	VALID
Y10	0,349	,452**	VALID

*Sumber : Hasil pengolahan data 2021 dengan spss V25.0 for windows*

Berdasarkan data pengukuran validitas pada table 2 menunjukkan bahwa semua pertanyaan mengenai variabel Y (kepuasan pelanggan) pada kuesioner valid. Sebab hasil skor r hitung lebih tinggi dibandingkan r tabel (0,349). Maka dari itu pernyataan tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur yang dilakukan oleh peneliti.

## Uji Relibilitas

**Tabel 3.** Uji Realibilitas Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.778	10

Sumber : Hasil pengolahan data 2021 dengan spss V25.0 for windows

Berdasarkan gambar diatas bisa diketahui jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih tinggi dari 0,6 maka variabel kualitas pelayanan dikatakan *reliabel* ataupun konsisten untuk dipakai pada kajian.

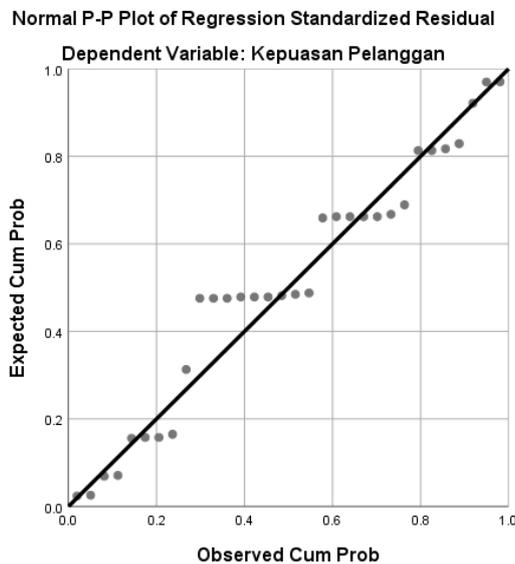
**Tabel 4.** Uji Relibilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.763	10

Sumber : Hasil pengolahan data 2021 dengan spss V25.0 for windows

## Uji Normalitas

**Gambar 1.** Uji Normalitas P-Plot



Sumber : Hasil pengolahan data 2021 dengan spss V25.0 for windows

Dapat dilihat pada gambar tersebut terdapat titik menyebar yang secara kasar dapat ditarik garis diagonal, jadi bisa dikatakan data tersebut berdistribusi normal.

**Uji Regresi Linear Sederhana**

**Tabel 5.** Uji Regresi Linear Sederhana

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficient</i>	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.966	6.682		1.342	.190
	Kualitas pelayanan	.799	.157	.680	5.081	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

*Sumber : Hasil pengolahan data 2021 dengan spss V25.0 for windows*

Berdasarkan data pada Tabel 5 diketahui nilai *Constant* (a) sebesar 8.966 dan nilai koefisien regresi senilai 0,799 maka persamaan dari regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + Bx$$

$$Y = 8,966 + 0,799X$$

Persamaan diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- Konstanta senilai 8,966 dan menunjukkan jika konstanta variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ialah 8,966.
- Koefisien regresi X senilai 0,799 jika tambahan satu pada nilai kepuasan pelanggan maka akan mengalami perubahan senilai 0,799.

**Uji Colerasi Product Moment Pearson**

**Tabel 6.** Uji Colerasi Product Moment Pearson

<i>Correlations</i>			
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
Kualitas Pelayanan	<i>Pearson Correlation</i>	1	.788**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	32	32
Kepuasan Pelanggan	<i>Pearson Correlation</i>	.788**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	32	32

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Sumber : Hasil pengolahan data 2021 dengan spss V25.0 for windows*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai signifikan untuk hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan sebesar 0,001 artinya nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Nilai Pearson Corelansinya adalah 0,788 berarti tingkat hubungan antara

Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan dapat dikatakan kuat. Berikut daftar penafsiran korelasi dibawah :

**Tabel 7 . Penafsiran Interval Korelasi**

interval korelasi	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-0,1000	Sangat Kuat

Sumber data : Sugiyono (2013:250)

### Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi**

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.788 <sup>a</sup>	.620	.608	2.087

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variabel : Kepuasan Pelanggan

Sumber . Hasil pengolahan data 2021 dengan spss V25.0 for windows

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai (R) Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pelanggan sebesar 0,788 yang sudah ada pada interval korelasi 0,60,-0,799 yang menunjukkan bahwa tingkat hubungannya kuat.

Nilai R Square sebesar 0,620 yang memiliki arti bahwa Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Pos Indonesia yaitu sebesar 62,0%

### Uji Hipotesis (Uji T dan Uji F)

**Tabel 9. Uji Signifikan T**

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficient</i>	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,966	6,682		1,342	.190
	Kualitas pelayanan	.799	.157	.680	5,081	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Sumber : Hasil pengolahan data 2021 dengan spss V25.0 for windows

Uji t hitung sebesar 5,081 untuk variabel Kualitas Pelayanan untuk tingkat kepercayaan 0,05 dan derajat kebebasan  $n-2 = 30 = 32-2 = 30$  maka t Tabel adalah 1,697 maka dapat dinyatakan, besarnya t hitung Kualitas Pelayanan sebesar 5,081 lebih

besar dari t tabel 1,697 maka dapat dikatakan bahwa hubungan antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan variabel Y (Kepuasan Pelanggan) berpengaruh.

### Uji Signifikan F

**Tabel 10 . Uji Signifikan F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	<i>Regression</i>	213.336	1	213.336	48.981	.000 <sup>b</sup>
	<i>Residual</i>	130.664	30	4.355		
	<i>Total</i>	344.000	31			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan						

*Sumber : Hasil pengolahan data 2021 dengan spss V25.0 for windows*

Jika dilihat dari tabel diatas Uji F memperoleh nilai f-tabel untuk n=30 adalah 4,17 dengan tahap signifikan sebanyak 0,05. Dari F hitung 48.981 > 4,17. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas (Kualitas Pelayanan) berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (Kepuasan Pelanggan).

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil yang dilakukan peneliti diperoleh kesimpulan bahwa terdapat hubungan pengaruh variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan), hal ini diketahui dari hasil uji t bahwa nilai t hitung lebih tinggi daripada t tabel (5,081 > 1,697). Nilai koefisien korelasi sebesar 0,788 artinya hubungan pengaruh variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan) adalah kuat. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,620 artinya variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dipengaruhi oleh variabel X (Kualitas Pelayanan) sebesar 62,0% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak penulis teliti.

Saran yang dapat penulis berikan bagi Kantor Pos Ujung Berung Kota Bandung adalah hendaknya pihak Kantor Pos Ujung Berung Kota Bandung lebih meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebersihan dan kenyamanan fasilitas yang sudah ada serta lebih meningkatkan kecepatan serta ketepatan respon pegawai terhadap kebutuhan dan keluhan para pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ang, L. (2019). *Defining intergrated marketing communications: Principles of Integrated Marketing Communications*.
- Korry, D. I. (2017). Pengaruh Status Kerja Ibu Rumah Tangga Terhadap Coping Stress. Repository Unika Sogijapranata, 36–44.
- Nie Made Arie Sulistyawati, & Nie Ketut Seminari. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *Manajemen Unud*, 15.
- Ninla Elmawati Falabiba. (2019). 濟無No Title No Title No Title. 1997, 42–48.
- Purwanto, E. A., Dr. Erwan Agus Purwanto, Dra. Damayani Tyastianti, M.Q.M, Dr. Andi Taufiq, M.Si, & Widhi Novianto, S.Sos, M.Si. (2016). *Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Rezza , E., Herman, S., & Mustafa, G. (2017). *Praktik Motivasi Kerja dan Konsekuensinya Pada Kinerja Aparatur Sipil Negara*.
- Sholeha, L., Djaja, S., & widodo, J. (2018). Pengaru Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Ilmiah, Ilmu pendidikan, ilmu ekonomi dan ilmu sosial*, 11.
- Sodexo. (2019, November 28). *5 Dimensi Kepuasan Pelanggan yang Jarang Diketahui Pebisnis Pemula!* Retrieved from [www.Sodexo.co.id:https://www.sodexo.co.id/dimensi-kepuasan-pelanggan-yang-jarang-diketahui-pebisnis-pemula](http://www.Sodexo.co.id:https://www.sodexo.co.id/dimensi-kepuasan-pelanggan-yang-jarang-diketahui-pebisnis-pemula)
- Sugiyono. 1997. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 pasal 10
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1
- Vera octavia. (2016). *Kualitas pelayanan di kantor pos cabang cikampek kabupaten karawang*.