

Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Pada Keputusan Penggunaan Layanan Pos

Aida Nurhaliza, Oktori Kiswati Zaini, Doni Wihartika

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan, Bogor
Jl. Pakuan, RT.02/RW.06, Tegallega, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat 16129

Info Artikel

Kata Kunci:
Kualitas Pelayanan,
Keputusan Penggunaan.

ISSN (print): 1978-6387
ISSN (online): 2623-050X

Keywords:
Service Quality, Usage Decision.

Korespondensi Penulis:
Aida Nurhaliza
Email:
aida.liza3@gmail.com



Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Cibinong dan keputusan penggunaan jasa pengiriman paket yang dilakukan oleh pelanggan PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Cibinong. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif eksploratif. Penelitian ini menggunakan data primer yang bersifat kualitatif dan data sekunder yang bersifat kuantitatif. Penentuan sampel menggunakan metode accidental sampling. Metode analisis yang digunakan yaitu metode analisis deskriptif dengan menggunakan aplikasi SPSS 22. Selanjutnya menggunakan analisis tabulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia kantor cabang Cibinong sudah di rasa baik, namun untuk kehandalan dalam ketepatan waktu pengiriman paket masih di rasa kurang karena menghasilkan 70,20% dan hasil tersebut sangat kecil jika dibandingkan dengan pernyataan lainnya, kemudian pelanggan memutuskan menggunakan jasa pengiriman paket pada PT. Pos Indonesia kantor cabang Cibinong karena pilihan penyalur mengenai lokasi dan kemudahan mengakses informasi paket.

Abstract

The purpose of this research are find out the service quality at PT. Pos Indonesia Cibinong and the decision customers to use package delivery services at PT. Pos Indonesia Cibinong. The kind of research used is exploratory descriptive. This study uses qualitative primary data and quantitative secondary data. The Determination of the sampling method of sample uses the method accidental. The method of analysis that used descriptive analysis that is data using application SPSS 22. Furthermore, using tabulation analysis. The result show that the service quality at PT. Pos Indonesia Cibinong already good, but for reliability of package delivery it is still not good because it produces 70.20% and it's so small when compared to other statements, and then customers decide to use package delivery services at PT. Pos Indonesia Cibinong because of the distributors regarding the location and ease of accessing package information.

1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi digital di Indonesia sangat membantu pertumbuhan perekonomian di Indonesia, salah satunya adalah para pelaku usaha yang memanfaatkan perkembangan teknologi digital tersebut untuk melakukan suatu usaha bisnis. E-commerce merupakan contoh nyata dari perkembangan teknologi digital yang ada saat ini, karena e-commerce (Elektronik Commerce) atau dalam bahasa Indonesia yaitu Perdagangan Secara Elektronik merupakan sarana penyebaran, penjualan, pembelian, pemasaran produk (barang dan jasa), dengan memanfaatkan jaringan telekomunikasi seperti internet dan jaringan komputer. E-commerce tidak hanya menguntungkan untuk para pelaku bisnis yaitu penjual produk (barang dan jasa) dan konsumen saja, tetapi e-commerce juga menguntungkan untuk para pelaku bisnis jasa kurir dan logistik.

Bisnis jasa pengiriman atau kurir barang atau paket pada saat ini sangat berkembang pesat dan pasca setelah disahkan Undang-Undang No. 38 tahun 2009 tentang Pos. Hadirnya sebuah Undang-Undang Pos yang baru membuka peluang bagi perusahaan kurir dan logistik swasta, baik itu lokal maupun asing untuk terjun dalam industri perposan Indonesia berupa pengiriman paket. Menjaga kualitas pelayanan jasa pengiriman terhadap konsumen merupakan suatu keharusan yang harus dilakukan oleh perusahaan yang menyediakan layanan jasa pengiriman agar menjadi keputusan konsumen dalam penggunaan jasa pengiriman tersebut. Kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2019) mendefinisikan bahwa kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Di Indonesia terdapat beberapa perusahaan besar yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang. Salah satunya ialah PT. Pos Indonesia (Persero) yang merupakan perusahaan BUMN yang bergerak dalam bidang jasa dan menjadi pelopor perusahaan jasa pengiriman barang di Indonesia karena berdiri sejak tahun 1746. PT. Pos Indonesia memiliki beberapa kantor cabang yang tersebar luas di Indonesia. Salah satunya adalah kantor cabang Cibinong yang menjadi kantor pusat bagi 11 cabang yang berada di Kabupaten Bogor. PT. Pos Indonesia kantor cabang Cibinong juga telah mengikuti kemajuan teknologi saat ini seperti sistem jemput kiriman gratis dan pengiriman barang sekarang bisa dilacak lewat online melalui nomor resi pengiriman, selain itu ada pelayanan jasa pengiriman lewat cargo udara (pesawat), cargo darat (kereta), dan juga via trucking, kemudian PT. Pos Indonesia juga telah bekerja sama dengan beberapa e-commerce seperti Mataharimall, Lazada, Bukalapak, dan Shopee.

Posisi PT. Pos Indonesia (Persero) pada top brand perusahaan jasa kurir pada lima tahun terakhir tidak pernah menjadi posisi pertama maupun kedua dan terkalahkan oleh perusahaan jasa pengiriman sejenis yang masih dapat dikatakan baru jika dibandingkan dengan PT. Pos Indonesia (Persero). Berikut adalah posisi PT. Pos Indonesia dan berbagai perusahaan sejenis yang bergerak pada bidang yang sama antara tahun 2015-2019 :

Tabel 1. Nomor Peringkat Top Brand Perusahaan Jasa Kurir 2015-2019

Peringkat	Nama Perusahaan				
	2015	2016	2017	2018	2019
1	JNE	JNE	JNE	JNE	JNE
2	Tiki	Tiki	Tiki	J&T	J&T
3	Pos Indonesia	Pos Indonesia	Pos Indonesia	Tiki	Tiki
4	DHL	DHL	DHL	Pos Indonesia	Pos Indonesia
5				DHL	DHL

Sumber : Data Sekunder, topbrand-award.com, 2020).

Pada tabel 1 dapat dilihat bahwa posisi Pos Indonesia tidak pernah berada di posisi pertama. Terlihat juga bahwa pada tahun 2018 ketika J&T masuk, J&T langsung menempati posisi kedua dan posisi Tiki, Pos Indonesia dan DHL mengalami penurunan akibat masuknya J&T.

Observasi awal kepada pihak PT. Pos Indonesia kantor cabang Cibinong diperoleh informasi mengenai keluhan pelanggan untuk periode juli 2019-juni 2020 yang menunjukkan bahwa terdapat 70% pelanggan mengeluhkan ketidaktepatan waktu pengantaran dan juga diperoleh jumlah pelanggan pada PT. Pos Indonesia kantor cabang Cibinong yang menunjukkan bahwa terdapat penurunan jumlah pelanggan yang cukup signifikan. Berikut data terkait :

Tabel 2. Data pelanggan PT. Pos Indonesia kantor cabang Cibinong.

Tahun	Jumlah Pelanggan
2017	22.674
2018	19.287
2019	13.712

Sumber : Data Sekunder, PT. Pos Indonesia kantor cabang Cibinong, (2020).

Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah pelanggan yang menggunakan layanan pos Indonesia sebagai jasa kurir pengiriman paket dan barang khususnya kantor cabang Cibinong terus mengalami penurunan.

Banyaknya perusahaan yang bergerak dalam industri jasa pengiriman logistik di Indonesia saat ini, membuat beberapa konsumen berpaling ke penyedia jasa lain yang sejenis. Kondisi inilah yang membuat penulis untuk mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia (Studi

Kasus Pada PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Cibinong)”.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, yang menjadi dasar masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia kantor cabang Cibinong.
2. Bagaimana keputusan penggunaan jasa pengiriman paket yang dilakukan oleh pelanggan PT. Pos Indonesia kantor cabang Cibinong.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dalam rangka menyusun skripsi adalah untuk mengetahui :

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia kantor cabang Cibinong.
2. Untuk menganalisis keputusan penggunaan jasa pengiriman paket yang dilakukan oleh pelanggan PT. Pos Indonesia kantor cabang Cibinong.

2. Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif eksploratif. Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data dan menguraikan secara menyeluruh dari suatu keadaan yang mengenai kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman paket PT. Pos Indonesia khususnya kantor cabang Cibinong.

Objek Penelitian

Objek penelitian adalah kualitas pelayanan sebagai variabel independen yang digunakan sedangkan keputusan penggunaan sebagai variabel dependen.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang

bersumber dari data primer dan kuantitatif yang bersumber dari data sekunder.

Metode Penarikan Sampel

Penelitian ini menggunakan metode penarikan sampel *nonprobability sampling* dengan metode pemilihan sampel *accidental sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yakni siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Adapun jumlah populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pelanggan tahun 2019 yang menggunakan jasa pengiriman paket di PT. Pos Indonesia kantor cabang Cibinong yaitu sebanyak 13.712 pelanggan. Untuk mengetahui jumlah sampel digunakanlah rumus Slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{13.712}{1+13.712(0,1)^2}$$

$n = 99,27$ (dibulatkan menjadi 100 responden)

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas kesalahan dalam pengambilan sampel 10%

Uji Instrumen

Uji Validitas

Untuk mengetahui tingkat validitas instrumen penelitian perlu dilakukan uji coba terlebih dahulu dan kemudian hasilnya dapat di analisis. Menurut Ghazali (2016) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk menguji tingkat validitas suatu instrumen, peneliti menggunakan rumus korelasi product. Dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{(N \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum xy$ = Jumlah perkalian antara variabel X dan Y

$\sum x^2$ = Jumlah nilai variabel X

$\sum y^2$ = Jumlah nilai variabel Y

$(\sum x)^2$ = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$ = Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

N = Banyaknya sampel

Kaidah Keputusan :

Jika $r_{hitung} > r$ tabel berarti valid, dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r$ tabel berarti tidak valid

Tabel 3. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan dan Keputusan Penggunaan

Item	r	r	keterangan
Pertanyaan	hitung	tabel	
Kualitas Pelayanan (X)			
kehandalan (Reliability)			
P1	0,807	0,306	Valid
P2	0,712	0,306	Valid
P3	0,866	0,306	Valid
Daya Tanggap (Responsiveness)			
P1	0,751	0,306	Valid
P2	0,806	0,306	Valid
P3	0,721	0,306	Valid
Jaminan (Assurance)			
P1	0,906	0,306	Valid
P2	0,797	0,306	Valid
P3	0,709	0,306	Valid
Empati (Empathy)			
P1	0,517	0,306	Valid
P2	0,586	0,306	Valid
P3	0,842	0,306	Valid

Bukti Fisik (Tangibles)			
P1	0,485	0,306	Valid
P2	0,612	0,306	Valid
P3	0,709	0,306	Valid
Keputusan Penggunaan (Y)			
Pilihan Produk			
P1	0,684	0,306	Valid
P2	0,711	0,306	Valid
P3	0,740	0,306	Valid
Pilihan Merek			
P1	0,816	0,306	Valid
P2	0,796	0,306	Valid
Pilihan Penyalur			
P1	0,713	0,306	Valid
P2	0,851	0,306	Valid
Waktu Pembelian			
P1	0,707	0,306	Valid
P2	0,844	0,306	Valid
Jumlah Pembelian			
P1	0,719	0,306	Valid
P2	0,832	0,306	Valid
Metode Pembayaran			
P1	0,828	0,306	Valid
P2	0,733	0,306	Valid

Sumber : Data Primer diolah oleh peneliti, 2021.

Berdasarkan hasil di atas maka dapat dilihat bahwa pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan dan keputusan penggunaan memiliki status valid, karena nilai r hitung > r tabel. Sehingga item pernyataan tersebut dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2016) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk menguji

reliabilitas pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis formula alpha cronbach's, rumus alpha ini digunakan untuk alternative jawaban yang lebih dari dua rumus sebagai berikut :

$$r_{ii} = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan :

r_{ii} = Koefisien reliabilitas instrumen

K = Jumlah butir instrumen

$\sum \sigma b^2$ = Varians butir

σ^2 = Varians total

Pada kuesioner penelitian suatu variabel dikatakan reliable jika memiliki cronbach alpha > 0,6. Dalam penelitian ini, sebelum peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak 100 responden maka peneliti membagikan kuesioner awal sebanyak 30 responden untuk mencari cronbach alpha > 0,6.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronback	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,934	Reliabel
Keputusan Penggunaan	0,940	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah oleh peneliti, 2021.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, maka dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan sebesar 0,934 dan variabel keputusan penggunaan sebesar 0,940 maka dapat dikatakan kedua variabel tersebut memiliki status reliabel atau memenuhi persyaratan, karena nilai alpha cronback > 0,6.

Metode Analisis Data Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan dependen yang selanjutnya akan dikelompokkan berdasarkan

jawaban yang sama, kemudian hasil akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan dicari total tanggapan responden dengan rumus :

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Tanggapan Responden}} \times 100\%$$

Keterangan :

- a. Skor aktual adalah skor jawaban yang diperoleh dari seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan.

b. Skor ideal adalah skor maximum atau skor tertinggi yang mungkin diperoleh jika semua responden memilih dengan skor tinggi.

Analisis dengan Tabulasi

Penelitian ini, peneliti menggunakan tabulasi sederhana yaitu data yang diperoleh diolah ke bentuk presentase

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil

Tabel 5. Tabulasi kualitas Pelayanan

No	Indikator	Tanggapan Responden	Rata-rata per-indikator (%)
1	Ketepatan tindakan yang dilakukan dalam menangani keluhan	9,6	77,13
2	Ketepatan waktu pengiriman	70,2	
3	Jangkauan yang luas	81,6	76,20
4	Kecepatan penanganan dalam menangani keluhan	76,8	
5	Kesediaan karyawan menawarkan bantuan	73,2	
6	Kecepatan dalam memberikan informasi	78,6	77,80
7	Memberikan jaminan atas kehilangan dan kerusakan barang	82,0	
8	Memberikan kepastian waktu pengiriman bagi pelanggan	70,8	
9	Menjamin keamanan barang yang dikirim	80,6	
10	Memberikan keramahan pelayanan tanpa memandang status sosial	82,2	81,60
11	Sopan dan santun karyawan dalam melayani	83,6	
12	Kesediaan mendengarkan keluhan dari pelanggan	79,0	
13	Lokasi strategis sehingga mudah dijangkau	81,8	80,47
14	Ruang tunggu yang bersih dan nyaman	79,0	
15	Memiliki website yang mempermudah pelanggan	80,6	

Rata-rata	78,6
-----------	------

Sumber : Data Primer diolah oleh peneliti, 2021.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan memiliki nilai 78,64 nilai tersebut termasuk dalam kategori baik yang berarti kondisi tersebut menggambarkan bahwa secara umum kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia kantor cabang Cibinong telah baik dan memuaskan. Namun untuk tanggapan

responen mengenai indikator ketepatan waktu pengiriman masih di rasa kurang baik karena menghasilkan 70,2 dan juga diikuti dengan indikator mengenai kepastian waktu pengiriman bagi pelanggan yang menghasilkan 70,8 jika dibandingkan dengan indikator lainnya kedua indikator tersebut dinilai kecil dan masih dikatakan kurang.

Tabel 6. Tabulasi Keputusan Penggunaan

No	Indikator	Tanggapan Responden	Rata-rata per-indikator (%)
1	Memilih produk atau jasa berdasarkan kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan	78,2	76,47
2	Memilih produk atau jasa berdasarkan jangkauan area yang luas.	79,0	
3	Memilih produk atau jasa berdasarkan ketepatan waktu yang diberikan.	72,2	77,10
4	Memilih produk atau jasa berdasarkan kepercayaan merek	79,2	
5	Memilih produk atau jasa berdasarkan reputasi merek	75,0	
6	Memilih penyalur berdasarkan lokasi mudah dijangkau	82,6	80,10
7	Memilih penyalur berdasarkan kemudahan mengakses informasi	77,6	
8	Memilih produk atau jasa berdasarkan kecepatan penanganan karyawan dalam proses pembelian.	77,8	77,00
9	Memutuskan membeli berdasarkan proses pelayanan yang ramah dan sopan.	76,2	
10	Jumlah pembelian berdasarkan jumlah kebutuhan	78,4	74,70
11	Jumlah pembelian berdasarkan promosi yang diberikan	71	
12	Memilih metode pembayaran berdasarkan kemudahan.	80,4	76,50
13	Memilih metode pembayaran berdasarkan kepastian yang diberikan oleh karyawan.	72,6	
	Rata-rata	76,97	

Sumber : Data Primer diolah oleh peneliti, 2021.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden terhadap variabel keputusan penggunaan memiliki nilai 76,97 nilai tersebut termasuk dalam kategori baik yang berarti kondisi tersebut menggambarkan secara umum bahwa responden merasa puas menggunakan jasa pengiriman paket pada PT. Pos Indonesia kantor cabang Cibinong. Namun dapat dilihat bahwa 82,6 pelanggan memilih PT. Pos Indonesia kantor cabang Cibinong karena lokasi yang mudah dijangkau dan untuk pemilihan jasa karena waktu pengirimannya menunjukkan angka 72,2 yang mengartikan bahwa pelanggan memilih jasa pengiriman paket di PT. Pos Indonesia kantor cabang Cibinong bukan karena kehandalan dalam waktu pengiriman paketnya.

Pembahasan

Hasil analisa menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Pos Indonesia kantor cabang Cibinong saat ini dinilai sudah baik dan memuaskan oleh mayoritas responden. Hal tersebut didukung oleh hasil yang terlihat pada tabel tabulasi kualitas pelayanan yang menghasilkan angka paling besar mengenai memberikan keramahan pelayanan tanpa memandang status sosial, sopan santun dalam melayani dan lokasi yang strategis sehingga mudah dijangkau. Untuk hasil mengenai memberikan keramahan dan sopan santun tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Perdana dan Hidayat (2019) yang menunjukkan bahwa sopan dan perhatian terhadap konsumen akan menjadi pertimbangan dalam keputusan penggunaan konsumen, lalu untuk hasil mengenai lokasi yang strategis juga sejalan dengan penelitian Nurlina, Milasari dan Rosa (2019) yang menunjukkan bahwa lokasi yang strategis (lokasi disini mengacu pada sub-dimensi bukti fisik variabel kualitas pelayanan) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan dapat diartikan bahwa lokasi

yang strategis mampu membuat pelanggan memilih suatu jasa.

4. Simpulan dan Saran

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman paket PT. Pos Indonesia (Studi Kasus Pada PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Cibinong), maka dapat disimpulkan beberapa hal yaitu untuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia kantor cabang Cibinong di rasa sudah baik bagi pelanggan, namun untuk ketepatan waktu pengiriman paket yang dilakukan masih di rasa kurang karena untuk pernyataan tersebut menunjukkan hasil sebesar 70,20%, memang hasil tersebut masih dalam kategori baik tetapi apabila di bandingkan dengan pernyataan yang lain hasil tersebut masih di bawah pernyataan yang lainnya. Hal ini sejalan dengan pernyataan di gambar 1.2 yang menunjukkan bahwa terdapat banyaknya keluhan ketidaktepatan waktu pengantaran yang di rasakan oleh konsumen.

Pelanggan memutuskan untuk menggunakan jasa pengiriman paket di PT. Pos Indonesia kantor cabang Cibinong karena lokasi yang mudah dijangkau dan juga kemudahan mengakses informasi mengenai paket melalui website yang disediakan oleh PT. Pos Indonesia kantor cabang Cibinong. Karena memang PT. Pos Indonesia kantor cabang Cibinong lokasinya ini berada di dekat pemda (pemerintah daerah) sehingga memudahkan pelanggan apabila ingin mengirimkan paketnya bersamaan dengan pengurusan dokumen di pemda dan untuk kemudahan mengakses paketnya melalui website, bisa untuk paket yang akan di export ke luar negeri dan meng-import dari luar negeri selalu ter-update dibandingkan dengan jasa pengiriman paket sejenis.

Analisis dari kualitas pelayanan

terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman paket PT. Pos Indonesia kantor cabang Cibinong, dapat dilihat bahwa responden memilih menggunakan jasa pengiriman paket pada PT. Pos Indonesia kantor cabang Cibinong karena sub-dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, dikatakan demikian karena hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa responden memilih karena lokasi dan kemudahan mengakses informasi paket dengan definisi bukti fisik yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik dan perlengkapan perusahaan.

Saran

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran yang dapat dilakukan oleh PT. Pos Indonesia kantor cabang Cibinong agar dapat meningkatkan pelayanannya:

1. Karena semakin banyak pesaing dalam dunia bisnis jasa logistik yang sama, maka PT. Pos Indonesia kantor cabang Cibinong harus lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh pelanggan, terutama untuk kehandalan dalam memberikan pelayanan berupa penanganan keluhan dan juga kecepatan dan ketepatan dalam pengiriman paketnya dengan cara menambah jumlah customer service-nya dan memberikan pelatihan pada karyawannya sehingga dalam pelayanan yang diberikan lebih maksimal.
2. Diharapkan PT. Pos Indonesia kantor cabang Cibinong memberikan pelayanan dan penawaran yang dapat membuat pelanggan merasa puas sehingga tetap memutuskan untuk menggunakan jasa pengiriman paket di PT. Pos Indonesia kantor cabang Cibinong, seperti menambah jumlah agenpos kurir agar meminimalisir keterlambatan pengiriman yang dialami oleh konsumen, dan juga memberikan penawaran bahkan jaminan

yang dapat meredakan amarah konsumen apabila mengalami keterlambatan pengiriman dan kerusakan pakatnya.

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan lebih memperluas objek penelitian agar dapat diperoleh informasi yang lebih lengkap mengenai kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan jasa.

Daftar Pustaka

- Firmansyah, M Anang. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Penerbit DEEPUBLISH.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2015). *Principles of Marketing*. (15e Global Edition). Pearson.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*. (15e Global Edition.) Pearson.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction*. (Edisi lima). Yogyakarta : Penerbit ANDI
- Trisliatanto, Agung, Dimas. (2019). *Metodologi Penelitian (Panduan Lengkap Penelitian dengan Mudah)*. Surabaya: Penerbit ANDI
- Prabowo, Widyantoro, Yudha, Apriatni, dan Prabawani, Bulan (2015), *Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia (Studi Pada Kantor Pos Johar Kota Semarang)*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Diponegoro (Administrasi Bisnis)*. Tersedia di : <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/ijab/article/view/8329>(Diakses pada 03 September 2020)

- Rohman, Altofu dan H, Andhita, Aglis (2017). *Analisis Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Pengiriman (Studi Kasus pada Pengguna jasa JNE Express Across Nations cabang Nganjuk)*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas PGRI Madiun*. Vol.1. Tersedia di : <https://e-journal.unipma.ac.id/index.php/capital/article/view/2133>(Diakses pada 05 November 2020)
- Wahyuni, Dwi (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan World Of Mouth Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa (Studi pada Pengguna JNE di Kebumen)*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen STIE Putra Bangsa Kebumen*. Tersedia di : <https://lib.stiebangsa.ac.id/repository/145501667.pdf>(Diakses pada 05 November 2020)
- Indah, Milasari, Nurlina (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang PT. Citra Van Titipan Kilat Kota Langsa*. *Jurnal Samudra Ekonomika*. Vol.3, No.1. Tersedia di : <https://www.ejurnalunsam.id/index.php/jse/article/view/1292>(Diakses pada 09 September 2020)
- Perdana, Ferdy Irawan dan Imam Hidayat (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa PT. Pos Indonesia Surabaya*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol.8, No.7. Tersedia di : <https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/2313>(Diakses pada 03 September 2020)
- Wahyuni, Retno Candra dan Handojo Djoko Waloejo. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa PT. Pos Indonesia (PERSERO) Kantor Semarang*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Tersedia di : <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/26438>(Diakses pada 18 Desember 2020)