

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Batam

Ranti Sanuri¹, Bambang Satriawan², Sarmini³

¹Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Batam, Indonesia

²Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Batam, Indonesia

³Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Batam, Indonesia

**Coresspondent Email*: ¹rantiranti093@gmail.com; ²Bambang Satriawan@univbatam.ac.id

³Sarmini@univbatam.ac.id

Abstrak – Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis “pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu pengiriman barang terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Batam”. Variabel Kepuasan Konsumen berfungsi sebagai variabel dependen, sementara Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu bertindak sebagai variabel independen. Penelitian ini mengajukan satu hipotesis utama yang menyatakan adanya pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Konsumen. Selain itu, studi ini juga menguji tiga hipotesis minor, yaitu adanya korelasi positif antara Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Konsumen secara terpisah. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan sampel sebanyak 100 konsumen yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Analisis data dilakukan dengan metode regresi yang diproses menggunakan program SPSS versi 26. Hasil penelitian menjabarkan bahwa Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Batam.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Ketepatan Waktu, Kepuasan Konsumen



PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi yang semakin kompetitif ini, Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu pengiriman menjadi faktor krusial dalam mempengaruhi “Kepuasan Konsumen. Perusahaan-perusahaan jasa, termasuk Kantor Pos Indonesia, menghadapi tantangan untuk terus beradaptasi dengan harapan konsumen yang semakin tinggi. Konsumen tidak hanya mengharapkan layanan yang cepat dan efisien, tetapi juga harga yang kompetitif dan kualitas pelayanan yang memadai. Menurut Kotler (2017), Kepuasan Konsumen merupakan perasaan gembira atau kecewa yang dialami seseorang setelah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Tjiptono (2014) mengemukakan bahwa Kualitas Pelayanan, yang juga disebut “service quality”, adalah usaha untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan serta ketepatan dalam menyampaikan layanan guna memenuhi harapan seorang pelanggan. Menurut Kotler & Armstrong (2014), harga merupakan jumlah uang yang dibebankan untuk produk atau jasa, atau nilai yang dibayar oleh pelanggan untuk mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Menurut Hafizha (2019) Ketepatan Waktu adalah saat pelanggan memesan produk hingga produk tersebut sampai, yang menjadi faktor penting dalam memenuhi harapan konsumen dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap perusahaan.

Penelitian ini berfokus pada Kantor Pos Indonesia (Persero) di Kota Batam, dengan tujuan untuk mengukur bagaimana “Kualitas Pelayanan”, “Harga” dan “Ketepatan Waktu pengiriman barang” mempengaruhi “Kepuasan Konsumen”. Layanan pengiriman yang tepat waktu, harga yang terjangkau, serta pelayanan yang berkualitas merupakan kombinasi penting yang dapat menumbuhkan kepuasan konsumen,

yang kemudian bisa menumbuhkan loyalitas dan retensi konsumen.

Penelitian ini penting karena memberikan wawasan mengenai faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen dalam konteks layanan pengiriman barang di Indonesia, khususnya di wilayah perkotaan seperti Batam. Dengan demikian, temuan dari studi ini diharapkan bisa diterapkan sebagai sumber kajian untuk perusahaan, khususnya Kantor Pos Indonesia, untuk meningkatkan strategi pelayanannya dalam menghadapi persaingan pasar yang semakin ketat.

METODE PENELITIAN

Pendekatan ini memanfaatkan metode kuantitatif dengan metode survei dalam mengevaluasi pengaruh “Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu pengiriman terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor Pos Indonesia (persero) Kota Batam”. Populasi terdiri dari seluruh konsumen yang menggunakan layanan Kantor Pos di Kota Batam. Sampel sejumlah 100 partisipan ditentukan melalui teknik “*accidental sampling*”. Data dikumpulkan melalui metode kuesioner yang disebar kepada para responden. Kuesioner dirancang dengan menggunakan skala likert 5 poin untuk mengukur persepsi responden terhadap setiap variabel. Data dianalisis menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis menggunakan SPSS 26.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Responden terdiri dari 100 orang, 62 responden laki-laki dan 38 responden perempuan. Responden berumur dari 16 tahun sampai umur 47 tahun. Jumlah penggunaan layanan bervariasi, mulai dari 1 sampai 4 kali hingga lebih dari 5 kali penggunaan.

Uji Validitas

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen

PERNYATAAN	R HITUNG	R TABEL	KETERANGAN
Y1	0,756	0,3610	VALID
Y2	0,630	0,3610	VALID
Y3	0,581	0,3610	VALID
Y4	0,803	0,3610	VALID
Y5	0,763	0,3610	VALID
Y6	0,692	0,3610	VALID
Y7	0,752	0,3610	VALID
Y8	0,756	0,3610	VALID
Y9	0,716	0,3610	VALID
Y10	0,849	0,3610	VALID
Y11	0,745	0,3610	VALID
Y12	0,836	0,3610	VALID
Y13	0,537	0,3610	VALID
Y14	0,559	0,3610	VALID
Y15	0,793	0,3610	VALID

Sumber : Diolah dari data primer 2024

Berdasarkan tabel 1, pengujian validitas untuk variabel Kepuasan Konsumen (Y) terhadap 30 responden menunjukkan bahwa dari 15 pernyataan yang diuji, semuanya “valid”.

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen

PERNYATAAN	R HITUNG	R TABEL	KETERANGAN
Y1	0,756	0,3610	VALID
Y2	0,630	0,3610	VALID
Y3	0,581	0,3610	VALID
Y4	0,803	0,3610	VALID
Y5	0,763	0,3610	VALID
Y6	0,692	0,3610	VALID
Y7	0,752	0,3610	VALID
Y8	0,756	0,3610	VALID
Y9	0,716	0,3610	VALID
Y10	0,849	0,3610	VALID
Y11	0,745	0,3610	VALID
Y12	0,836	0,3610	VALID
Y13	0,537	0,3610	VALID
Y14	0,559	0,3610	VALID
Y15	0,793	0,3610	VALID

Sumber : Diolah dari data primer 2024

Berdasarkan tabel 2, pengujian validitas untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap 30 responden menunjukkan bahwa dari 15 pernyataan yang diuji, semuanya “valid”.

Tabel 3
Hasil Uji Validitas Harga (X2)

PERNYATAAN	R HITUNG	R TABEL	KETERANGAN
X2.1	0,931	0,3610	VALID
X2.2	0,929	0,3610	VALID
X2.3	0,852	0,3610	VALID
X2.4	0,899	0,3610	VALID
X2.5	0,881	0,3610	VALID
X2.6	0,936	0,3610	VALID
X2.7	0,886	0,3610	VALID
X2.8	0,923	0,3610	VALID
X2.9	0,933	0,3610	VALID
X2.10	0,880	0,3610	VALID
X2.11	0,734	0,3610	VALID
X2.12	0,903	0,3610	VALID

Sumber : Diolah dari data primer 2024

Berdasarkan tabel 3, pengujian validitas untuk variabel Harga (X2) terhadap 30 responden menunjukkan bahwa dari 12 pernyataan yang diuji, semuanya “valid”.

Tabel 4
Hasil Uji Validitas Ketepatan Waktu (X3)

PERNYATAAN	R HITUNG	R TABEL	KETERANGAN
X3.1	0,942	0,3610	VALID
X3.2	0,924	0,3610	VALID
X3.3	0,915	0,3610	VALID
X3.4	0,896	0,3610	VALID
X3.5	0,920	0,3610	VALID
X3.6	0,948	0,3610	VALID
X3.7	0,924	0,3610	VALID
X3.8	0,922	0,3610	VALID
X3.9	0,919	0,3610	VALID

Sumber : Diolah dari data primer 2024

Berdasarkan tabel 4, pengujian validitas untuk variabel Harga (X2) terhadap 30 responden menunjukkan bahwa dari 9 pernyataan yang diuji, semuanya valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 5
Hasil Uji Reliabilitas

NO	VARIABEL	NILAI RELIABILITAS (CRONBACH' ALPHA)	NILAI STANDAR RELIABIL	KETERANGAN
1	KEPUASAN KONSUMEN (Y)	0,932	0,60	RELIABEL
2	KUALITAS PELAYANAN (X1)	0,969	0,60	RELIABEL
3	HARGA (X2)	0,976	0,60	RELIABEL
4	KETEPATAN WAKTU (X3)	0,978	0,60	RELIABEL

Sumber : Diolah dari data primer 2024

Berdasarkan tabel diatas menjabarkan bahwa didapatkan nilai *Cronbach' Alpha* pada variabel kepuasan konsumen adalah 0.932, kualitas pelayanan adalah 0,969, harga adalah 0,976 dan ketepatan waktu adalah 0,978. Sehingga bisa dijabarkan bahwa kuesioner pada studi ini secara keseluruhan dapat dianggap“reliabel”.

Uji Normalitas

Tabel 6
Uji Normalitas
(sebelum penghapusan outlier)

ONE-SAMPLE KOLMOGOROV-SMIRNOV TEST		
		UNSTANDARDIZED RESIDUAL
N		100
NORMAL PARAMETERS ^{A,B}	MEAN	.0000000
	STD. DEVIATION	3.57464902
MOST EXTREME DIFFERENCES	ABSOLUTE	.090
	POSITIVE	.090
	NEGATIVE	-.071
TEST STATISTIC		.090
ASYMP. SIG. (2-TAILED)		.044 ^c
A. TEST DISTRIBUTION IS NORMAL.		
B. CALCULATED FROM DATA.		
C. LILLIEFORS SIGNIFICANCE CORRECTION.		

Sumber : Diolah dari data primer 2024

Normalitas Tabel 6 ditentukan oleh Asymp. Sig. (2-tailed) $0,044 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal dan data outlier dihilangkan. Menurut Ghizali (2018), data outlier adalah informasi yang menonjol dari yang lain, mempunyai kepribadian yang berbeda, dan muncul dengan nilai-nilai yang ekstrim. Uji outlier dilakukan setelah ditemukan bahwa data tidak terdistribusi secara teratur. Grafik boxplot digunakan untuk melakukan uji outlier. Perlu dilakukan penghilangan angka observasi yang berada diluar boxplot.

Tabel 7
Uji Normalitas
(sesudah penghapusan outlier)

ONE-SAMPLE KOLMOGOROV-SMIRNOV TEST		
		UNSTANDARDIZED RESIDUAL
N		99
NORMAL PARAMETERS ^{A,B}	MEAN	.0000000
	STD. DEVIATION	3.35172491
MOST EXTREME DIFFERENCES	ABSOLUTE	.069
	POSITIVE	.055
	NEGATIVE	-.069
TEST STATISTIC		.069
ASYMP. SIG. (2-TAILED)		.200 ^{c,d}
A. TEST DISTRIBUTION IS NORMAL.		
B. CALCULATED FROM DATA.		
C. LILLIEFORS SIGNIFICANCE CORRECTION.		
D. THIS IS A LOWER BOUND OF THE TRUE SIGNIFICANCE.		

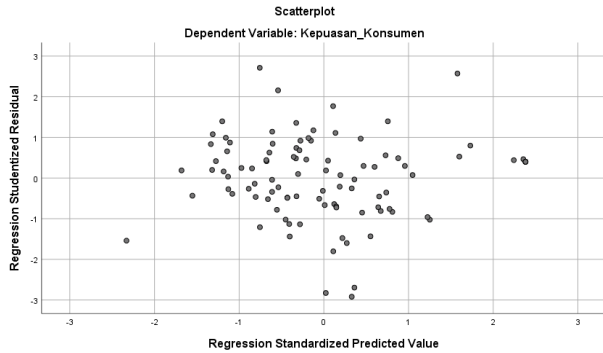
Sumber : Diolah dari data primer 2024

Setelah menghilangkan outlier dari temuan uji "*One sample Kolmogorov-Smirnov*", nilai Asymp ditentukan. Tingkat signifikansinya yaitu $0,05 >$ nilai Sig (2-tailed) yaitu 0,2. Temuanujitersebut menunjukkan bahwa data dalam penelitian berdistribusi secara normal.

Uji Heteroskedastisitas

Gambar 1

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Diolah dari data primer 2024

Grafik Scatterplot di atas menggambarkan hal ini dengan titik-titik yang tersebar di atas dan di bawah 0 pada sumbu Y, yang menunjukkan pola yang ambigu. Grafik tersebut akan menampilkan titik-titik yang secara konsisten membentuk pola tertentu, seperti bergelombang, menyebar, dan kemudian menyempit, jika terdapat heteroskedastisitas.

Uji Multikolinearitas

Tabel 8

Hasil Uji Multikolinearitas

COEFFICIENTS			
MODEL		COLLINEARITY STATISTICS	
		TOLERANCE	VIF
1	(CONSTANT)		
	KUALITAS PELAYANAN	.226	4.422
	HARGA	.236	4.245
	KETEPATAN WAKTU	.213	4.691

A. DEPENDENT VARIABLE : KEPUASAN KONSUMEN

Sumber : Diolah dari data primer 2024

Berdasarkan data tabel uji multikolinearitas diatas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada variabel independen dalam penelitian ini karena nilai tolerance menunjukkan $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 .

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 9

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

MODEL		UNSTANDARDIZED COEFFICIENTS	
		B	STD. ERROR
1	(CONSTANT)	.613	2.366
	KUALITAS PELAYANAN	.565	.083
	HARGA	.213	.107
	KETEPATAN WAKTU	.397	.132

A. DEPENDENT VARIABLE : KEPUASAN KONSUMEN

Sumber : Diolah dari data primer 2024

Merujuk pada tabel tersebut, hasil perhitungan didapat hasil persamaan regresi linear berganda yaitu :

$$Y = .613 + 0,565 X_1 + 0,213 X_2 + 0,397 X_3 + e$$

Pengujian Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 10

Hasil Uji Parsial

COEFFICIENTS			
MODEL		T	SIG.
1	(CONSTANT)	.259	.796
	KUALITAS PELAYANAN	6.810	.000
	HARGA	2.002	.048
	KETEPATAN WAKTU	3.012	.003

Sumber : Diolah dari data primer 2024

Dari hasil pengujian diatas dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel “Kualitas Pelayanan (X1)” ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar $6,810 > t$ tabel $1,985$ yang berarti “Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Batam” yang memiliki signifikansi $0,000 < 0,05$, maka “ H_0

ditolak dan H_a diterima”.

2. “Variabel Harga (X_1)” ditunjukkan dengan nilai t hitung sejumlah $2,002 > t$ tabel $1,985$ yang bermakna “Harga berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Batam” yang memiliki signifikansi $0,048 < 0,05$, maka **“ H_0 ditolak dan H_a diterima”.**
3. Variabel “Ketepatan Waktu (X_3)” ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar $3,012 > t$ tabel $1,985$ yang berarti “Ketepatan Waktu berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Batam” yang memiliki signifikansi $0,003 < 0,05$, maka **“ H_0 ditolak dan H_a diterima”.**

Uji Simultan

Tabel 11
Hasil Uji Simultan (Uji F)

MODEL		F	SIG.
1	REGRESSION	189.507	.000 ^b
	RESIDUAL		
	TOTAL		

Sumber : Diolah dari data primer 2024

Hasil pengujian F statistik menunjukkan nilai sebesar $189,507 > F$ tabel $2,70$ yang memiliki nilai signifikan sejumlah $0,000 < 0,05$. Nilai signifikan $F < 0,05$, maka **“ H_0 ditolak dan H_a didterima”.** Temuan tersebut menjabarkan bahwa uji secara bersama-sama (simultan) menunjukkan bahwa “Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu secara bersama-sama memiliki kontribusi yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor Pos Indonesia”.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 12
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

MODEL	R	R SQUARE	ADJUSTED R SQUARE
1	.926 ^a	.857	.852

Sumber : Diolah dari data primer 2024

Merujuk pada hasil tabel uji koefisien determinasi (R^2) menyatakan bahwa nilai koefisien R-Square sebesar $0,857$ yang dimana antara variabel “Kualitas Pelayanan”, “Harga” dan “Ketepatan Waktu” mempengaruhi “Kepuasan Konsumen” sejumlah $0,857$ ($85,7\%$) dan $0,143$ ($14,3\%$) lainnya dipengaruhi dari variabel lain di luar konteks yang diteliti.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Batam

Berdasarkan temuan penelitian diketahui bahwa “Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Batam” yang ditunjukkan dengan nilai t hitung sejumlah $6,810 > 1,985$ yang mempunyai signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka merujuk pada uji hipotesis yang sudah dilangsungkan, maka didapat temuan yakni **“ H_0 ditolak H_a diterima”.** Temuan tersebut berarti semakin tinggi “Kualitas Pelayanan” yang dimiliki, “Kepuasan Konsumen” di Kantor Pos Indonesia akan meningkat. Sebaliknya, semakin rendah “Kualitas Pelayanan” yang dimiliki maka “Kepuasan Konsumen” di Kantor Pos Indonesia akan menurun.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh temuan studi yang dilangsungkan oleh Akbar Maula Fachreza, dkk (2022) yang memiliki judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Konsumen pada konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos cabang Indihiang”**, dimana temuan studi tersebut adalah “terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos cabang Indihiang”, temuan tersebut didasari oleh pencapaian nilai signifikan dari uji t sejumlah $0,00 < 0,05$. Merujuk pada temuan ini, bisa dijabarkan bahwa “jika terjadi kenaikan pada nilai Kualitas Pelayanan, maka nilai Kepuasan Konsumen juga meningkat”.

Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Batam

Berdasarkan temuan studi, diketahui bahwa “Harga berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Batam” yang ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar $2,002 > 1,985$ yang memiliki nilai signifikansi $0,048 < 0,05$. Maka, merujuk pada uji hipotesis yang sudah dilangsungkan maka didapatkan temuan yakni “ H_0 ditolak H_a diterima”. Hal ini berarti semakin baik Harga yang ditawarkan maka Kepuasan Konsumen di Kantor Pos Indonesia akan meningkat.

Temuan studi ini diperkuat oleh temuan studi yang dilangsungkan oleh Ugeng Budi Haryoko, dkk (2020) yang memiliki judul “**Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Firman Dekorasi (Wedding Organizer)**”, dimana temuan studi tersebut diperoleh nilai t hitung $6,284 > t$ tabel $1,999$. Temuan ini juga diperkuat oleh skor p value $0,000 < \text{Sig } 0,05$. Merujuk pada temuan tersebut, maka bisa dijabarkan bahwa “ H_0 ditolak dan H_a diterima”, temuan tersebut juga menjabarkan bahwa “terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Firman Dekorasi”.

Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Batam

Merujuk pada temuan studi diketahui bahwa “Ketepatan Waktu berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Batam” yang ditunjukkan dengan nilai t hitung sejumlah $3,012 > 1,985$ yang mempunyai nilai signifikansi $0,003 < 0,05$. Maka, merujuk pada uji hipotesis yang sudah dilangsungkan, maka didapatkan temuan yakni “ H_0 ditolak H_a diterima”. Merujuk pada temuan tersebut bisa dijabarkan bahwa “jika terjadi kenaikan pada nilai

Ketepatan Waktu maka Kepuasan Konsumen di Kantor Pos Indonesia akan meningkat”.

Temuan studi ini diperkuat oleh temuan studi yang dilangsungkan oleh Al Akbar, dkk (2022) yang memiliki judul “**Pengaruh Harga dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Konsumen Satria Antar Prima (SAP) Express di Kota Bima**”, dimana hasil studi tersebut diperoleh nilai t hitung $7,201 > 1,986$. Dan nilai signifikansinya sejumlah $0,000 < 0,05$. Maka, bisa dijabarkan bahwa “secara parsial variabel Ketepatan Waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen”.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu pengiriman barang terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Batam

Temuan uji F statistik menjabarkan skor sejumlah $189,597 > F$ tabel $2,70$ yang memiliki nilai signifikan sejumlah $0,000 < 0,05$. Nilai signifikansi $< 0,05$. Karena nilai signifikan $F < 0,05$ menjabarkan bahwa “ H_0 ditolak dan H_a diterima”. Temuan tersebut juga menjabarkan bahwa uji bersama-sama (simultan) menunjukkan bahwa “Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu secara bersama-sama memiliki kontribusi yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor Pos Indonesia”. Artinya Kepuasan Konsumen dapat ditekankan dengan meningkatkan “Kualitas Pelayanan”, “Harga” dan “Ketepatan Waktu”.

Temuan studi ini diperkuat oleh temuan studi yang dilangsungkan oleh Fahmi Majid Attamimi, dkk (2020) yang memiliki judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa JNE Di Kota Malang**”, merujuk pada temuan studi ini menjabarkan bahwa “variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen dalam menggunakan jasa JNE di Malang”, ditunjukkan dengan nilai F sejumlah $21,618$ dan tingkat signifikansi sejumlah $0,000 < 0,05$.

KESIMPULAN

1. Secara parsial, "Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Batam."
2. Secara parsial, "Harga berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Batam."
3. Secara parsial, "Ketepatan Waktu berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Batam."
4. Secara simultan, "Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Batam."

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A. P. (2022). Pengaruh Harga dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Konsumen Satria Antaran Prima (Sap) Express di Kota Bima. *Journal Transformation of Mandalika. Vol.3, No.1* , 18-30.
- Attamimi, M. F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Konsumen Jne Kota Malang. *e-Jurnal Riset Manajemen* , 27-39.
- Fachreza, A. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Konsumen: Survey pada Konsumen Pt. Pos Indonesia(Persero) Kantor Pos cabang Indihiang . *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, dan Akuntansi Vol.1, No.4* , 449-454.
- Fauziah, N. K. (2022). Pengaruh Kelengkapan Data, Ketelitian, Kecepatan dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Konsumen pada Pt Federal International Finance(FIF) cabang Batam. *Postgraduate Management Journal Vol.2 No.1* , 40-51.
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Titipan Kilat Jne Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis Vol. 18 No.1* , 61-72.
- Haryoko, B. U. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada firman Dekorasi(Wedding Organizer). *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Vol. 2, No. 1* , 1-17.
- Indah Surti, F. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen . *Ecconomic,Accounting, Management and Business vol.3 no. 3, july 2020* , 261-270.
- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media wahana Ekonomika, Vol. 17, No. 4* , 329-339.
- Noeraini, A. I. (2016). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen: Volume 5, Nomor 5* , 1-17.
- Ofela, H. (2016). Pengaruh Harga,Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5,Nomor 1* , 1-15.
- Pangudi, H. T. (2018). Analisis Ketepatan Waktu,Pelayanan, dan Keamanan Barang terhadap Kepuasan Konsumen Pt Temas Line Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol.7, No.7* , 1-17.
- Sari, R. F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada D'sruput Lapai Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai Vol. 7, No. 1* , 1801-1812.
- Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Kantor Pos Indonesia(Persero) Kota Tanggerang. *Journal of Management Review Vol. 4, No. 1* , 447-455.
- Sutrisna, E. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Mona Plaza Pekanbaru. *Journal on Education Volume 05, No.04* , 13277-13286.
- Sidabutar, Dina Meylinda (2018) Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dapur Duabelas Batam. Skripsi thesis, Prodi Manajemen.
- Wayanti, Dwi Retno Sri (2023) Pengaruh Harga,

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Batam

Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam menggunakan Jasa Ekspedisi pada Lion Parcel cabang Lamongan. *Others thesis*, Universitas Islam Lamongan.