

ANALISIS PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN LAYANAN POS EXPRESS PADA KANTOR POS KEDIRI 64100

Suparno Saputra, SE., MM - Lucky Wilujeng Kusumawardani
Program Studi D3 Manajemen Pemasaran Politeknik Pos Indonesia
Email : suparnosaputra@poltekpos.ac.id, Email : wilujenglucky@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian dari konsumen mengenai penanganan keluhan pelanggan layanan pos express pada Kantor Pos Kediri 64100. Dimensi penanganan keluhan pelanggan yaitu empati, kecepatan, kewajaran atau keadilan, dan kemudahan. Sampel yang diteliti sebanyak 91 responden menggunakan teknik *Probability Sampling* dengan metode *Simple Random Sampling*. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan dibuktikan table distribusi frekuensi. Hasil penelitian menyatakan setiap dimensi yang didapatkan bahwa penanganan keluhan layanan pos express pada Kantor Pos Kediri 64100 dinilai baik oleh responden. Hal ini pun dapat diperkuat dengan melihat hasil pengujian hipotesis yang telah dibuktikan perhitungannya yaitu didapatkan t hitung sebesar 78,914.

Kata kunci : penanganan keluhan, pos express, kantor pos kediri 64100.

ABSTRACT

This study aims to determine the assessment of consumers regarding the handling of express customer service express complaints at the Post Office Kediri 64100. Dimensions of handling customer complaints are empathy, speed, fairness or fairness, and convenience. The sample studied was 91 respondents using the Probability Sampling technique with the Simple Random Sampling method. This research is descriptive in nature with a proven frequency distribution table. The results of the study stated that each dimension found that the handling of express post service complaints at the Post Office Kediri 64100 was considered good by respondents. This can also be strengthened by looking at the results of hypothesis testing that has been proven that the calculation is obtained t count of 78.914.

Keywords : complaint handling, express post, post office kediri 64100.

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang Masalah

Dalam sebuah perusahaan, pelayanan adalah suatu unsur penting yang dimiliki oleh setiap perusahaan maka dari itu setiap perusahaan perlu meningkatkan pelayanan yang nantinya akan diberikan kepada konsumen. Layanan pelanggan adalah segala sesuatu yang dilakukan perusahaan agar pengalaman pelanggan meningkat (Harris, 2010) dalam Haryono, 2014. Setiap perusahaan juga dituntut untuk memiliki kemampuan dalam mengembangkan pilihan-pilihan strategiknya dibidang pelayanan sehingga mampu untuk beradaptasi di dalam lingkungan yang bergerak dinamis. Jika perusahaan memberikan pelayanan yang baik,

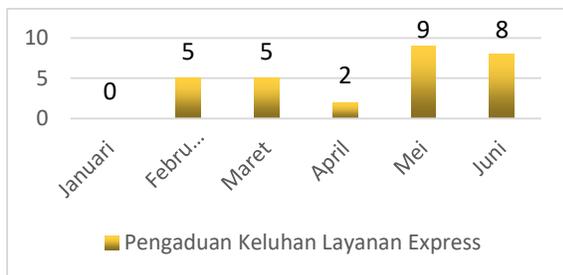
maka konsumen akan merasa puas dari pelayanan yang diberikan. Menurut Tjiptono (2014) Kepuasan Konsumen diartikan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang jasa setelah perolehan (*acquisition*) dan pemakaiannya. Namun berbagai permasalahan yang tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen dalam bisnis pelayanan jasa telah menjadi sebab timbulnya ketidakpuasan para konsumen sehingga menimbulkan berbagai keluhan, bahkan sebaliknya jika pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi konsumen dan konsumen merasa puas, maka konsumen akan menjadi loyal dengan perusahaan tersebut.

Layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen sangat bermacam-macam,

salah satunya adalah layanan keluhan pelanggan (*Customer Complaint Handling*). Keluhan pelanggan merupakan suatu umpan balik dari konsumen yang telah menggunakan produk maupun jasa dari suatu perusahaan. Salah satu perusahaan yang berupaya untuk memaksimalkan layanan keluhan pelanggan adalah PT. Pos Indonesia.

Salah satu UPT Pos Indonesia yaitu Kantor Pos Kediri 64100. Sebagai kantor pos yang berada di kota yang lumayan besar, Kantor Pos Kediri 64100 juga merupakan kantor pos yang sering didatangi konsumen untuk menyampaikan keluhan, banyak sekali keluhan yang disampaikan dalam layanan produknya, salah satunya adalah keluhan mengenai layanan express pada Kantor Pos Kediri 64100. Layanan Pos Express merupakan layanan premium milik Pos Indonesia untuk pengiriman cepat dan aman dengan jangkauan luas ke seluruh wilayah Indonesia. Layanan ini dapat menjadi pilihan tepat dan terpercaya untuk mengirim dokumen, surat, paket serta barang dagangan online, namun dalam proses pengiriman layanan express banyak sekali kendala seperti COT, tutupan terbatas, dan lainnya sehingga menimbulkan beberapa keluhan yang tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen.

Dibawah ini adalah data keluhan pelanggan layanan express Kantor Pos Kediri 64100 pada bulan Januari s/d Juni 2019 :



Gambar 1 Jumlah Keluhan Layanan Express
Bulan Januari s/d Juni 2019

Sumber : Kantor Pos Kediri 64100

Berpijak pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas dapat diajukan sebuah penelitian berjudul “Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Layanan Pos Express pada Kantor Pos Kediri 64100”.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas, timbulah rumusan masalah yaitu

seberapa baik penanganan keluhan pelanggan layanan express pada Kantor Pos Kediri 64100.

3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang ditetapkan di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan supaya mengetahui penilaian dari konsumen mengenai penanganan keluhan pelanggan layanan express pada Kantor Pos Kediri 64100.

B. Tinjauan Pustaka

1. Landasan Teori

a. Pengertian Keluhan Pelanggan

Keluhan pelanggan merupakan ungkapan dari ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen. Keluhan pelanggan adalah hal yang tidak dapat dianggap remeh karena dengan mengabaikan hal tersebut akan membuat konsumen merasa tidak diperhatikan dan pada akhirnya perusahaan akan ditinggalkan oleh konsumen. Menurut Sangadji dan Sopiah (2013:247) keluhan pelanggan merupakan ungkapan emosional pelanggan karena adanya sesuatu yang tidak dapat diterimanya, baik yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan maupun dengan pelayanan. Keluhan pelanggan membutuhkan penanggulangan segera agar perusahaan dapat mengatasi dengan cepat apa yang menjadi penyebab ketidaksukaan pelanggan.

b. Penanganan Keluhan Pelanggan

Penanganan keluhan secara baik dan efektif tentunya memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas, menjadi pelanggan yang puas atau bahkan menjadi pelanggan setia. Berikut ini adalah empat aspek penanganan keluhan pelanggan Tjiptono dan Chandra (2016 : 254-255):

1) Empati terhadap pelanggan yang marah

Dalam menghadapi pelanggan yang emosi dan marah, staf layanan pelanggan harus berkepal dingin dan bersikap empati. Bila tidak, situasi bakal bertambah runyam. Luangkan waktu untuk mendengarkan keluhan pelanggan dan usahakan untuk keadaan yang dirasakan oleh pelanggan tersebut, maka permasalahan yang dikeluhkan menjadi jelas dan dapat diambil solusi yang optimal. Dalam aspek ini petugas layanan mendengarkan keluhan yang disampaikan konsumen dengan baik, petugas layanan memahami apa yang dikeluhkan oleh konsumen, dan petugas layanan melayani keluhan konsumen dengan ramah dan sabar.

2) Kecepatan dalam penanganan keluhan

Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Apabila perusahaan terkesan lambat dalam menangani keluhan pelanggan, maka pelanggan akan menjadi semakin tidak puas terhadap kinerja perusahaan, sedangkan apabila keluhan dapat ditangani dengan cepat, maka besar kemungkinan pelanggan yang tidak puas tersebut akan menjadi pelanggan perusahaan kembali. Dalam aspek ini petugas layanan menangani keluhan konsumen dengan sigap, petugas layanan menangani keluhan konsumen dengan cepat, dan petugas menjawab pertanyaan mengenai keluhan konsumen dengan cepat, sehingga dapat meminimalisir waktu penanganan.

3) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan

Perusahaan harus memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan kinerja jangka panjang. Solusi yang diharapkan atas permasalahan yang dikeluhkan oleh pelanggan tentu adalah yang seadilnya, tidak ada yang dirugikan, atau disebut “win-win” dimana pelanggan dan perusahaan sama-sama diuntungkan. Dalam aspek ini petugas menangani keluhan konsumen dengan tidak membedakan status sosial, petugas layanan menangani dan memberikan ganti rugi yang wajar sesuai dengan nilai barang yang telah ditentukan, dan petugas memberikan solusi dengan adil supaya konsumen dan perusahaan sama sama tidak ada yang dirugikan.

4) Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan

Perlu diperhatikan bagi perusahaan bahwa komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhan dari para pelanggan sangatlah penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, maka dibutuhkan sarana atau metode dimana pelanggan dapat menyampaikan keluhan kesahnya dengan mudah. Dalam aspek ini konsumen mudah untuk menyampaikan keluhan pada media sosial maupun datang ke kantor, konsumen mudah untuk menghubungi kontak layanan untuk menyampaikan keluhan dalam kiriman konsumen, dan konsumen mudah mengakses informasi melalui media sosial untuk

menanyakan kiriman konsumen yang belum diterima.

c. Manfaat Menangani Keluhan

Manfaat perusahaan menangani keluhan pelanggan menurut Daryanto dan Setyabudi (2014 : 35) yaitu:

- 1) Menyampaikan keluhan secara langsung, perusahaan akan mendapatkan manfaat :
 - a) Konsumen memberikan kesempatan kepada perusahaan
 - b) Resiko publisitas buruk dapat ditekan, baik dalam bentuk rekomendasi dari mulut ke mulut maupun koran.
- 2) Tindakan dengan memperingatkan. Umumnya dilakukan agar dampaknya sangat besar bagi citra perusahaan.

2. Penanganan Keluhan Pelanggan pada PT. Pos Indonesia

Dalam menangani keluhan pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) menyediakan beberapa media bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan, antara lain:

- a. Customer Service (CS) di Kantor Pos Pemeriksa (KPRK), CS merupakan petugas khusus yang bertugas untuk menyampaikan informasi mengenai kantor, menangani pengaduan solusi bagi konsumen.
- b. Livechat VIDAPOS, merupakan layanan chat secara langsung yang dapat dilakukan pada [website www.posindonesia.co.id](http://www.posindonesia.co.id)
- c. Email Pos Indonesia halopos@posindonesia.co.id, merupakan alamat email yang bisa digunakan untuk menyampaikan keluhan, saran, dan kritik.
- d. Halo Pos 161, merupakan layanan bebas pulsa yang disediakan oleh perusahaan untuk memenuhi penyampaian informasi dan permintaan konsumen dalam hal pengaduan.
- e. Media Sosial
 - 1). Facebook: Pos Indonesia, merupakan account Facebook yang disediakan oleh Pos Indonesia untuk berinteraksi dengan konsumen melalui dunia maya.
 - 2). Instagram: @posindonesia.ig, merupakan account Instagram yang disediakan oleh Pos Indonesia untuk berinteraksi dengan konsumen melalui dunia maya.
 - 3). Twitter : @PosIndonesia, merupakan account Twitter yang disediakan oleh

Pos Indonesia untuk berinteraksi dengan konsumen melalui dunia maya.

3. Hipotesis

Permasalahan pada penelitian ini adalah ingin mengetahui seberapa baik penilaian konsumen mengenai penanganan keluhan pelanggan layanan pos express pada Kantor Pos Kediri 64100, jadi hipotesis dalam penelitian ini adalah penilaian penanganan keluhan layanan pos express pada Kantor Pos Kediri 64100 dinilai baik sebesar 75%.

4. Kerangka Pemikiran

Suatu perusahaan yang menginginkan agar usahanya dapat beroperasi dalam jangka panjang harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Kepuasan pelanggan banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah penanganan keluhan pelanggan. Sedangkan penanganan keluhan pelanggan terdiri dari empat dimensi yaitu empati, kecepatan, keadilan dan kemudahan. Berdasarkan pemikiran di atas, maka dapat digambarkan sebuah kerangka pemikiran seperti pada gambar 3 dibawah ini :



Gambar 2 Kerangka Pemikiran

Sumber :diolah peneliti 2019

C. Metode Penelitian

1. Rancangan Penelitian

Metode penelitian ini bersifat deskriptif. Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2014). Pada penelitian ini, metode yang bersifat deskriptif akan dibuktikan dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi.

2. Ruang Lingkup Penelitian

Untuk memperjelas masalah yang akan dibahas dan agar tidak terjadi pembahasan yang meluas atau menyimpang pada penulisan tugas akhir ini. Ruang lingkup penelitian ini mengkaji

mengenai penanganan keluhan pelanggan layanan pos express.

3. Lokasi Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini yaitu di UPT Kantor Pos Kediri 64100 Jl. Mayjend Sungkono No 32, Kota Kediri, Jawa Timur.

4. Definisi Operasional Variabel

Variabel adalah objek penelitian, atau apa yang menjadi fokus di dalam suatu penelitian, baik yang berbentuk abstrak maupun real. Variabel merupakan nilai yang memiliki banyak varian, atau suatu yang bersikap berubah-ubah dan tidak tetap. Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016 : 38).

Penanganan Keluhan Pelanggan diambil dari teori empat aspek penanganan keluhan pelanggan Tjiptono dan Chandra (2016 : 254-255) yaitu : empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan masalah, kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan. Dalam dimensi empati mempunyai tiga indikator yaitu mendengarkan keluhan dengan baik, memahami keluhan, dan melayani dengan ramah dan sabar. Pada dimensi kecepatan mempunyai tiga indikator yaitu menangani keluhan dengan sigap, menangani keluhan dengan cepat, dan menjawab pertanyaan dengan cepat. Pada dimensi kewajaran atau keadilan mempunyai tiga indikator yaitu tidak membedakan status social, menangani ganti rugi dengan wajar, dan memberikan solusi dengan adil. Sedangkan dimensi kemudahan juga mempunyai tiga indikator yaitu mudah untuk menyampaikan keluhan, mudah menghubungi kontak layanan, dan mudah mengakses informasi.

5. Populasi

Populasi yang diambil peneliti dalam penelitian ini adalah pengguna layanan pos express pada Kantor Pos Kediri yaitu sejumlah 1025 orang dalam periode bulan Januari, Februari, Maret 2019.

6. Sampel

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah sampel minimal dalam penelitian ini adalah 91 orang. Dengan demikian peneliti menentukan jumlah sampel dalam penelitian sebanyak 91

orang. Pada penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling* dengan metode *Simple Random Sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperlihatkan strata yang ada dalam populasi.

7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini pertama menggunakan studi kepustakaan, studi ini merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari buku-buku yang ada hubungannya dengan obyek penelitian atau sumber-sumber lain yang mendukung penelitian. Studi kepustakaan ini didapat dari berbagai jurnal, penelitian terdahulu, tesis, dan lain-lain. Kedua studi dokumentasi, studi ini mengumpulkan sejumlah dokumen yang diperlukan sebagai bahan data informasi sesuai dengan masalah penelitian. Dokumentasi penelitian ini didapatkan secara langsung dari Kantor Pos Kediri 64100. Ketiga penyebaran kuesioner, kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Nantinya hasil dari kuisisioner tersebut akan dihitung dan disimpulkan. Kuisisioner disebarkan pada 91 responden.

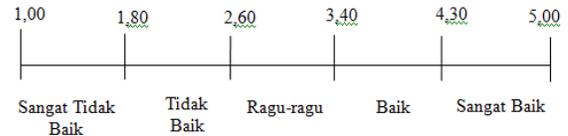
8. Metode Analisa Data

a. Uji validitas

Butir pernyataan dalam kuisisioner merupakan instrumen ukur yang harus mengukur apa yang menjadi tujuan penelitian. Setiap butir pernyataannya harus diukur validitasnya, Indrawati (2015 : 146). Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Untuk menguji validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan *Software SPSS 23*.

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang mempunyai indikator dari variabel atau konstruk. Menurut Sugiyono (2014 : 203) instrument yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan bantuan program *software* computer SPSS 23, yang akan memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau



variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

c. Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2014 : 238-239) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Untuk mengetahui kategori pada setiap dimensi, maka dibuktikan dengan garis kontinum. Berikut adalah garis kontinum untuk per dimensi :

Gambar 3
Garis kontinum per dimensi
Sumber : diolah peneliti, 2019.

$$S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n - 1}}$$

d. Uji Hipotesis Deskriptif

Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, Sugiyono (2014 : 253). Kebenaran dari hipotesis itu harus dibuktikan melalui data yang terkumpul. Dalam penelitian ini hipotesis akan diuji menggunakan uji hipotesis deskriptif,

hipotesis deskriptif bisa dirumuskan dan tidak. Berikut rumus yang

digunakan untuk menghitung hipotesis deskriptif :

$$t_{hitung} = \frac{\bar{x} - \mu_o}{s / \sqrt{n}}$$

(1)

Keterangan :

- t = nilai t yang dihitung, diselanjutnya t hitung
- \bar{x} = rata-rata x
- μ = simpangan baku
- n = jumlah anggota sampel

Dalam melakukan perhitungan t hitung,

Pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
X1.1	0,825	0,30	Valid
X1.2	0,852	0,30	Valid
X1.3	0,894	0,30	Valid

maka untuk mencari simpangan baku dapat

Pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
X2.1	0,880	0,30	Valid
X2.2	0,879	0,30	Valid
X2.3	0,789	0,30	Valid

dihitung dengan rumus sebagai berikut :

Pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
X3.1	0,575	0,30	Valid
X3.2	0,786	0,30	Valid
X3.3	0,860	0,30	Valid

Pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
X4.1	0,758	0,30	Valid
X4.2	0,802	0,30	Valid
X4.3	0,794	0,30	Valid

(2)

Keterangan :

- S = simpangan baku
- X_i = nilai X ke i sampai n
- \bar{x} = rata-rata nilai
- n = jumlah sampel

D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Uji validitas

Validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur data dengan apa yang akan diukur. Uji validitas pada penelitian ini diolah dengan *software* IBM SPSS Statistics 23. Menurut Sugiyono dalam Nurjanah (2017 : 45) menyatakan bahwa kriteria data valid jika koefisien korelasi *product moment* >0,30 (r tabel).

Tabel 1 Uji Validitas Empati

Tabel 2 Uji Validitas Kecepatan

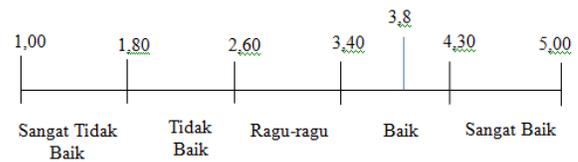
Tabel 3 Uji Validitas Kewajaran atau Keadilan

Tabel 4 Uji Validitas Kemudahan

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan program *software* IBM SPSS

Statistics 23, yang akan memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik



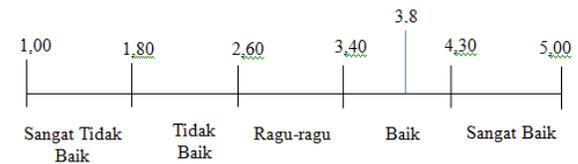
Cronbach Alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

Tabel 5 Uji Reliabilitas Variabel Penanganan Keluhan

Variabel	Nilai Alpha	r tabel	Keterangan
Penanganan Keluhan	0,961	0,60	Reliabel

3. Analisis Statistik Dekriptif

Pada penelitian ini hanya mencakup penanganan keluhan pelanggan layanan pos express pada Kantor Pos Kediri 64100. Strategi



penanganan keluhan pada penelitian ini memiliki empat dimensi yaitu empati, kecepatan, kewajaran dan keadilan, dan kemudahan. Berikut ini penjelasan dari setiap dimensi dan setiap pernyataan dari penanganan keluhan.

a) Dimensi Empati

Empati termasuk kemampuan untuk merasakan keadaan emosional orang lain, merasa simpatik dan mencoba menyelesaikan masalah, dan mengambil perspektif orang lain (<https://id.wikipedia.org/wiki/Empati>).

Berdasarkan hasil tanggapan dari responden berikut adalah garis kontinum untuk dimensi empati :

Gambar 4 Garis Kontinum Dimensi Empati

Sumber : diolah peneliti, 2019

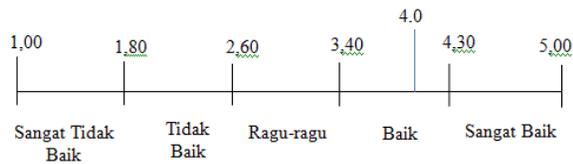
b) Dimensi Kecepatan

Kecepatan merupakan hal yang penting dalam penanganan keluhan konsumen. Bila konsumen mengajukan keluhan dan tidak mendapatkan penanganan yang cepat, maka besar kemungkinan konsumen akan tidak puas. Berdasarkan hasil tanggapan dari responden berikut adalah garis kontinum untuk dimensi kecepatan :

Gambar 5 Garis Kontinum Dimensi Kecepatan

Sumber : diolah peneliti, 2019

c) Dimensi Kewajaran atau Keadilan
Dalam dimensi ini solusi yang diharapkan



atas permasalahan yang dikeluhkan oleh pelanggan tentu adalah yang seadilnya, tidak ada yang dirugikan, atau disebut “win-win” dimana

$$s = \sqrt{\frac{\sum(X_i - \bar{x})^2}{n - 2}}$$

		91 - 1	$\sqrt{32,045}$
0,22	2884,1324	90	5,660911

Sumber : diolah penulis, 2019

pelanggan dan perusahaan sama-sama

Jumlah nilai X	\bar{x}	μ	S	\sqrt{n}	$\bar{x} - \mu$	s/\sqrt{n}	$t_{\text{hitung}} = \frac{\bar{x} - \mu}{s/\sqrt{n}}$
			5,660911	$\sqrt{91}$			
4330	47,58	0,75		9,53939	46,83	0,5934247163	78,9148121298

Sumber : diolah peneliti, 2019

diuntungkan. Berdasarkan hasil tanggapan responden berikut adalah garis kontinum untuk dimensi kewajaran dan keadilan:

Gambar 6 Garis Kontinum Dimensi Kewajaran dan Keadilan

Sumber : diolah peneliti, 2019

d) Dimensi Kemudahan

Perlu diperhatikan bagi perusahaan bahwa komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhan dari para pelanggan sangatlah penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, maka dibutuhkan sarana atau metode dimana pelanggan dapat menyampaikan keluhan kesahnya dengan mudah Tjiptono dan Chandra (2016 : 254-255). Berdasarkan hasil tanggapan responden berikut adalah garis kontinum untuk dimensi kemudahan :

Gambar 7 Garis Kontinum Dimensi Kemudahan

Sumber : diolah peneliti, 2019

4. Uji Hipotesis Deskriptif

Tabel 6 Simpangan Baku

Tabel 7 Uji Hipotesis

Tabel diatas didapatkan hasil t hitung sebesar 78,914. Hipotesis penelitian ini yaitu penilaiin penanganan keluhan layanan pos

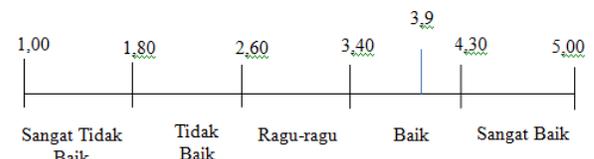
express pada Kantor Pos Kediri 64100 dinilai baik sebesar 75%. Untuk menguji terbuktinya hipotesis, maka t hitung dibandingkan dengan t tabel. Untuk melihat t tabel dengan cara n – 1 yaitu 91 – 1 hasilnya 90. Pada taraf kesalahan α 10% diperoleh t tabel 1,661. Setelah itu jika t hitung lebih besar daripada t tabel maka hipotesis tersebut terbukti.

Pada rumusan masalah dalam penelitian ini, maka penanganan keluhan pelanggan layanan pos express pada Kantor Pos Kediri 64100 mendapat nilai positif dari konsumen dan terbukti mencapai keberhasilan 75%.

5. Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian membahas mengenai seberapa baik penanganan keluhan pelanggan layanan pos express pada Kantor Pos Kediri 64100. Dimensi yang digunakan adalah dimesi empati, kecepatan, kewajaran dan keadilan, serta kemudahan. Dari data 91 responden menunjukkan bahwa dimensi dalam penanganan keluhan mempunyai nilai yang valid dan reliable berjumlah 0,961. Pada hasil tanggapan responden dimensi empati, dimensi tesebut masuk pada kategori baik. Pada hasil tanggapan responden dimensi kecepatan, dimensi tesebut masuk pada kategori baik. Pada hasil tanggapan responden dimensi kewajaran dan keadilan, dimensi tesebut masuk pada kategori baik. Pada hasil tanggapan responden dimensi kemudahan, dimensi tesebut masuk pada kategori baik

Dalam pengujian hipotesis deskriptif didapatkan hasil t hitung sebesar 78,914. Hipotesis penelitian ini yaitu penilaiin



penanganan keluhan layanan pos express pada Kantor Pos Kediri 64100 dinilai baik sebesar 75%. Untuk menguji terbuktinya hipotesis, maka t hitung dibandingkan dengan t tabel. Untuk melihat t tabel dengan cara n – 1 yaitu 91 – 1 hasilnya 90. Pada taraf kesalahan α 10% diperoleh t tabel 1,661. maka penanganan keluhan pelanggan layanan pos express pada Kantor Pos Kediri 64100 mendapat nilai positif dari konsumen dan terbukti mencapai keberhasilan 75%.

E. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini yang dikaitkan dengan permasalahan, maka dapat disimpulkan dari hasil penilaian responden pada setiap dimensi penanganan keluhan yang didapatkan bahwa penanganan keluhan layanan pos express pada Kantor Pos Kediri 64100 dinilai baik. Hal ini pun dapat diperkuat dengan melihat hasil pengujian hipotesis yang telah dibuktikan perhitungannya.

2. Saran

Penanganan keluhan pelanggan layanan pos express pada Kantor Pos Kediri 64100 sudah berada pada kategori baik, sehingga pelayanannya dapat dipertahankan dan dapat ditingkatkan kembali mengenai seluruh aspek penanganan keluhan dan indikatornya supaya penilaian dari responden mengenai pelayanan penanganan keluhan pelanggan dapat meningkat.

Referensi

- [1] Daryanto dan Setyabudi, I. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- [2] Gunawan, et al. 2014. Pengaruh Manfaat Relasional, Penanganan Keluhan dan Diversifikasi Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT Asuransi Intra Asia Semarang. Semarang. Universitas Pandanaran Semarang.
- [3] Haryono, B. 2014. How To Win Customer Through Customer Service With Heart. Jakarta: Penerbit ANDI.
- [4] Indrawati. 2015. Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi. Bandung : PT. Refika Aditama.
- [5] Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. Marketing Management. 15th edition. New Jersey: Person Prentice Hall. Inc.
- [6] Lovelock, C. 2007. Manajemen Pemasaran Jasa. Indonesia : PT. Indeks.
- [7] Nurjanah, May Siti. 2017. Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pos Express Pada Kantor Pos Cimahi. Bandung : Tidak diterbitkan.
- [8] Undang - Undang Republik Indonesia No. 38 Tahun 2009 Tentang Pos.
- [9] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 1985 Tentang Penyelenggaraan Pos.
- [10] Sudaryono. 2016. Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi. Yogyakarta : Penerbit CV Andi.
- [11] Sangadji, E M dan Sopiah 2013. Perilaku Konsumen. Yogyakarta : Penerbit CV Andi Offset.
- [12] Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Manajemen. Bandung: Penerbit Alfabeta CV.
- [13] Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Penerbit Alfabeta CV.
- [14] Sugiyono. 2014. Statistika Untuk Penelitian. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- [15] Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta CV.
- [16] Tjiptono, F. 2014. Pemasaran Jasa—Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta : Andi Offset.
- [17] Tjiptono, F dan Gregorius, C. 2016. Service, Quality, and Satisfaction. Yogyakarta : Penerbit CV. Andi Offset.
- [18] <https://www.posindonesia.co.id> diakses pada 20 Juli 2019.
- [19] <https://www.cnnindonesia.com/> diakses pada 7 Agustus 2019.
- [20] <https://id.wikipedia.org/wiki/Empati> diakses pada 18 Agustus 2019.