

## Table Of Content

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>Journal Cover</b>                  | 2 |
| <b>Author[s] Statement</b>            | 3 |
| <b>Editorial Team</b>                 | 4 |
| <b>Article information</b>            | 5 |
| Check this article update (crossmark) | 5 |
| Check this article impact             | 5 |
| Cite this article                     | 5 |
| <b>Title page</b>                     | 6 |
| Article Title                         | 6 |
| Author information                    | 6 |
| Abstract                              | 6 |
| <b>Article content</b>                | 8 |

**ISSN (ONLINE) 2598-9936**



**INDONESIAN JOURNAL OF INNOVATION STUDIES**  
PUBLISHED BY  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO

## Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

## Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

## Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode>

## EDITORIAL TEAM

### Editor in Chief

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

### Managing Editor

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

### Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

## Article information

**Check this article update (crossmark)**



**Check this article impact (\*)**



**Save this article to Mendeley**



(\*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

## Unveiling Key Drivers to Enhance Global Customer Satisfaction

### *Mengungkap Faktor Pendorong Utama untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Global*

**Hafshah Jamilah, 92010200210@mhs.umsida.ac.id, (0)**

*Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia, Indonesia*

**Supardi Supardi, supardi@umsida.ac.id, (0)**

*Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia, Indonesia*

**Lilik Indayani, lilikalmachfudz@gmail.com, (1)**

*Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

<sup>(1)</sup> Corresponding author

#### Abstract

This quantitative study investigates the influence of service quality, price, and brand image on customer satisfaction at PT. Pos Indonesia Sultan Agung Magersari Sidoarjo. Using a sample of 85 respondents and multiple linear regression analysis, the research finds significant positive effects of service quality, price, and brand image on customer satisfaction. Specifically, reliability and responsiveness significantly impact service quality, competitor price significantly influences price, and uniqueness significantly affects brand image. The study underscores the importance of maintaining high service quality standards, competitive pricing strategies, and distinctive brand images to enhance customer satisfaction in the postal service industry. The findings offer practical implications for PT. Pos Indonesia, suggesting the prioritization of reliability and responsiveness in service delivery, competitive pricing strategies, and leveraging unique brand attributes for market differentiation. Future research directions include exploring additional variables and employing qualitative methods to deepen understanding and optimize customer satisfaction strategies.

#### Highlight:

Study: Service, price, brand influence postal customer satisfaction significantly.

Regression: Reliability, responsiveness, competitor price, uniqueness impact customer satisfaction.

Practical: Maintain reliability, competitive pricing, leverage uniqueness for customer satisfaction.

**Keyword:** Customer satisfaction, Service quality, Price, Brand image, Postal services

# Indonesian Journal of Innovation Studies

Vol. 25 No. 2 (2024): April

DOI: 10.21070/ijins.v25i2.1148 . Article type: (Innovation in Economics, Finance and Sustainable Development)

Published date: 2024-04-03 00:00:00

---

## Pendahuluan

Era globalisasi saat ini membuat pertumbuhan bisnis sektor jasa di Indonesia menjadi semakin kompleks, kompetitif, dan ketidakpastian bisnis. Keadaan ini menyebabkan persaingan yang ketat antar perusahaan, baik karena bertambahnya jumlah pesaing, meningkatnya pengguna jasa, serta berkembangnya teknologi yang semakin pesat [1]. Dalam keadaan seperti ini, perusahaan harus mampu menarik pasar sasarnya dengan volume penjualan tertentu agar dapat mempertahankan atau mengembangkan usahanya di industri pilihannya. Selain itu, pertumbuhan pesat dalam industri online, manufaktur, dan ritel mendorong pertumbuhan perusahaan logistik lokal [2] yang menyebabkan sektor layanan pengiriman mengalami lonjakan dramatis dibandingkan dekade terakhir [3], sehingga sektor ini mempengaruhi perekonomian dunia.

Laju perubahan dalam industri pengiriman ekspres dan logistik terus bertambah [4] sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 5 tahun 2005 tentang penyelenggaraan jasa titipan yang menyatakan bahwa penyelenggaraan jasa titipan, jasa angkutan barang atau jasa kurir adalah aktivitas yang dilaksanakan untuk menerima, mengangkut, atau mengantarkan jenis paket, uang, dan surat tertentu seperti barang cetakan, surat kabar, sekogram dari pengirim ke penerima dikenakan biaya [3]. Pengusaha kemudian membutuhkan mitra untuk pendistribusian barang yaitu perusahaan yang mengoperasikan jasa kurir atau pengiriman barang. Hal ini tentu sangat menarik bagi pelaku usaha yang menawarkan jasa pengiriman. Selain itu, Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 menyebutkan bahwa perusahaan yang dapat melakukan jasa ekspedisi dapat melakukan ekspansi tidak hanya Badan Usaha Milik Negara (BUMN) tetapi juga Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) atau koperasi, dan pihak swasta dapat menyelenggarakan jasa kurir [5]. Dengan peraturan tersebut, persaingan dalam bisnis kurir semakin ketat, karena semua bentuk bisnis dan perorangan dapat memasuki bisnis kurir tanpa batasan.

Di Indonesia sendiri banyak jasa pengiriman barang yang menjadi pilihan masyarakat salah satunya PT. Pos Indonesia. PT. Pos Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyediakan layanan pengiriman yang didirikan pada tahun 1746. Saat ini PT. Pos Indonesia dapat menjangkau kurang lebih 24.000 titik layanan yang hampir menjangkau seluruh pelosok tanah air, bahkan perluasan wilayah layanan Pos Indonesia mencakup dunia internasional [6]. Peran PT. Pos Indonesia telah berhasil membantu pemerintah meningkatkan perekonomian nasional. Namun ada beberapa komentar dari konsumen yang seringkali menimbulkan masalah yaitu proses pelayanan di Kantor Pos lambat dan sering berakhir mengecewakan konsumen. Dalam hal ini citra PT. Pos Indonesia (Persero) yang kini mulai terpuruk di mata konsumen atau masyarakat memaksa perusahaan untuk mencari strategi agar pelanggan atau masyarakat melihat kembali perusahaan tersebut. [7]. Salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu Pos Indonesia harus memperhatikan kembali kepuasan yang diberikan kepada konsumen karena pada dasarnya konsumen tidak akan berhenti pada proses konsumsi, tetapi kemudian konsumen akan mengevaluasi produk atau jasa yang mereka gunakan. Hasil evaluasi yang dilakukan setelah mengonsumsi produk atau jasa akan menentukan apakah konsumen puas atau tidak [8]. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi emosional yang dilakukan pelanggan setelah memanfaatkan suatu produk untuk memenuhi harapan maupun keperluan pelanggan yang mengonsumsinya [9]. Jika harapan tinggi dan kinerja buruk, kepuasan tidak akan terpenuhi dan konsumen cenderung merasa kecewa. Sebaliknya jika kinerja melebihi harapan, kepuasan meningkat [10]. Kepuasan konsumen menjadi salah satu alasan mengapa konsumen mengambil keputusan untuk belanja di tempat tersebut [11]. Terdapat enam indikator kepuasan konsumen, diantaranya: Terwujudnya keinginan konsumen, Harapan untuk menggunakan produk, Memberitahukan kepada orang lain, Kualitas pelayanan, Setia, dan Citra baik [12]. Kepuasan konsumen ini merupakan kunci utama untuk dapat mengembangkan perusahaan dalam bidang apapun, karena dengan adanya kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang ada maka secara otomatis akan meningkatkan loyalitas konsumen terhadap produk atau jasa perusahaan tersebut [13]. Dalam memenuhi kepuasan konsumen, perusahaan harus memperhatikan beberapa faktor antara lain kualitas layanan, harga, dan citra merek agar dapat mengikuti kompetensi yang terjadi diantara jasa ekspedisi.

Kualitas layanan adalah kondisi dinamis yang mempunyai kaitan intim dengan produk dan proses layanan sumber daya manusia serta lingkungan yang dapat memuaskan atau melampaui mutu layanan yang didambakan konsumen [14]. Kualitas layanan mencakup segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam konteks ini berarti pelayanan atau jasa yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan ketepatan dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas layanan juga dapat diartikan sebagai sekumpulan karakter produk atau layanan yang menunjukkan keterampilannya dalam memenuhi kebutuhan konsumen yang nampak ataupun tersembunyi [15]. Terdapat lima indikator kualitas layanan untuk mengukur kepuasan konsumen, diantaranya: Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati), Tangibles (bukti fisik) [16].

Selain kualitas layanan, konsumen juga menyebutkan bahwa salah satu tingkat kepuasan secara umum yang dapat dijumpai adalah harga. Harga adalah nilai spesifik yang wajib dibayar untuk mutu sebuah produk atau jasa yang dibeli maupun dimanfaatkan, dimana harga yang memenuhi kebutuhan konsumen akan menciptakan kepuasan [17]. Harga dianggap sebagai jumlah yang harus dibayar pembeli untuk pembelian produk atau layanan agar dapat menggunakan manfaat dari barang atau jasa tersebut [18]. Jika konsumen memilih untuk membeli suatu produk, maka penetapan harganya sejalan dengan apa yang diharapkan konsumen dan berbanding lurus dengan kualitas produk tersebut. Sebaliknya, jika pembeli tidak membeli produk tersebut, penjual harus mempertimbangkan kembali harga jualnya. Harga mempunyai 3 indikator, diantaranya: Cost Function (Fungsi Biaya), Competitor Price (Harga Pesaing), Customer value (Nilai Pelanggan) [19].



Kepuasan konsumen juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain, yaitu citra merek. Brand image atau citra merek merupakan persepsi yang didapat oleh pembeli terhadap sebuah merek yang terjadi karena pesan dan pengalaman pembeli tentang brand tersebut, kemudian dapat menciptakan gambaran atau kesan tersebut tertanam dalam diri konsumen [20]. Sehingga dapat diartikan bahwa citra merek merupakan keyakinan yang dimiliki tiap konsumen terhadap merek tertentu [21]. Oleh karena itu, citra merek adalah kepercayaan atau ketentuan yang ada dibenak pelanggan untuk membedakan dirinya dengan merek lain. Citra merek dapat diamati dengan unsur yang berbeda: Kekuatan (strength), Keunikan (uniqueness), Kesukaan (favourable) [22].

Penelitian yang dilakukan oleh Septiawan Ardiputra dan Muhammad Rizky Prawira dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571, menunjukkan hasil bahwa variabel kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen [23]. Namun penelitian ini berbeda dengan penelitian Fauziah Noralia dan Lilik Indayani dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan, Periklanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Pembiayaan menunjukkan hasil bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan [24].

Penelitian yang dilakukan Zelin Ferdias Capriati dengan judul Pengaruh Keragaman Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Minimarket di Koperasi Visiana Bakti TVRI Jakarta menunjukkan hasil bahwa variabel harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan [25]. Namun hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Nuraina dan Mohammad Sofyan dengan judul Pengaruh Cita Rasa dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada D'Besto Chicken & Burger di Daerah Jakarta Barat menunjukkan hasil bahwa variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan [26].

Penelitian yang dilakukan Erlin Setiani Prastiwi dan Alimuddin Rizal Rivai dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan memiliki hasil tidak signifikan sehingga citra merek tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen [27]. Namun hasil ini berbeda dengan penelitian Syofiatul Safitri, Salsa Alkila, dan Meyzi Heriyanto dengan judul Pengaruh Implementasi Relationship Marketing dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Pada PT Telkom Indonesia Witel Riau Daratan Pekanbaru menunjukkan hasil bahwa variabel citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen [28].

Bersumber pada persoalan tersebut, penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian tujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan, harga, dan citra merek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen kantor pos cabang sidoarjo. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi perusahaan untuk melakukan penilaian secara independen agar di masa depan dapat mengatur strategi kualitas layanan yang dapat memberikan kepuasan pada konsumen hingga mereka membeli ulang jasa pengiriman yang ditawarkan. Berdasarkan latar belakang sebelumnya, maka judul penelitian ini "Kualitas Layanan, Harga, dan Citra Merek dapat meningkatkan Kepuasan Konsumen pada PT. Pos Indonesia".

Rumusan Masalah : Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga, dan citra merek terhadap kepuasan konsumen pada PT. Pos Indonesia

Pertanyaan Penelitian : Apakah kualitas layanan, harga, dan citra merek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Pos Indonesia

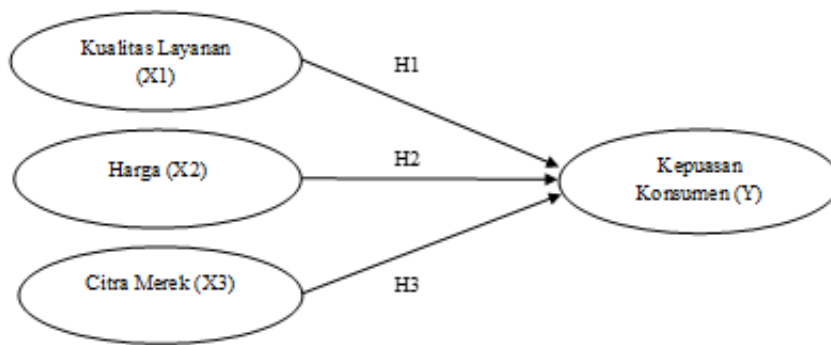
Kategori SDGs : Berdasarkan uraian pendahuluan tersebut, rumusan masalah pada penelitian ini berfokus pada sustainable development goals pilar pembangunan ekonomi yang meliputi point 8 yaitu pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi <https://sdgs.un.org/goals/goal8>.

## Metode

Peneliti menggunakan jenis data kuantitatif, yaitu data yang berupa bilangan (skala likert) dan angka (ordinal) yang diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode perhitungan matematis dan statistik [29]. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa layanan PT. Pos Indonesia cabang sidoarjo yang berlokasi di Jl. Sultan Agung No. 50 Gajah Timur, Magersari. Adapun jumlah populasinya tidak diketahui secara pasti. Dalam penarikan ukuran jumlah sampel, apabila populasinya tidak diketahui secara pasti jumlahnya maka digunakan teknik atau rumus sesuai dengan teori Malhotra yang menyebutkan bahwa paling sedikit harus empat atau lima kali dari jumlah item pertanyaan [30]. Dalam penelitian ini terdapat 17 pertanyaan, jadi jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 85 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah nonprobability sampling dengan accidental sampling, yakni proses pengambilan sampel secara kebetulan atau tiap orang yang ditemukan sesuai dengan sumber data [16] dan menggunakan jasa pengiriman PT. Pos Indonesia cabang sidoarjo. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder [31]. Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari tanggapan responden dengan penyebaran kuisioner secara online melalui google form, sedangkan data sekunder didapat dari berbagai jurnal artikel dan media massa yang terkait dengan pembahasan penelitian. Dalam pengumpulan data, metode yang digunakan adalah penyebaran kuisioner [32] dengan menerapkan skala likert untuk melakukan penilaian. Skala likert adalah skala dengan ukuran 1 sampai 5 yang dipergunakan untuk menguji tanggapan partisipan dari sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju [33].

Pengujian asumsi klasik sederhana bertujuan untuk menentukan apakah model regresi itu baik. Ada beberapa uji hipotesis klasik yang penulis gunakan dalam penelitian ini, yaitu: Uji normalitas yang digunakan untuk mengetahui abnormal atau tidak pada model regresi variabel X1, X2 dan Y atau keduanya berdistribusi normal, maka digunakan uji normalitas; Uji multikolinearitas yang digunakan untuk mengetahui apakah dalam regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi diantara variabel bebas; dan Uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varian dari variabel residual satu pengamatan kepengamatan yang lain [34]. Penelitian ini menggunakan teknik analisis Regresi Linier Berganda. Analisa model persamaan linier berganda digunakan untuk meregresikan antara variabel bebas dengan variabel terikat [30]. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan pengujian hipotesis parsial (uji-t) untuk menguji koefisien regresi individual. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah setiap bagian dari masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi (R-Square) digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi ditentukan oleh nilai R kuadrat [35].

Adapun kerangka konseptual penelitian ini sebagai berikut:



**Figure 1.**

Hipotesis:

H1 : Secara parsial diduga kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

H2 : Secara parsial diduga harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

H3 : Secara parsial diduga citra merek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

## Hasil dan Pembahasan

Uji Analisis Deskriptif

|                          | N  | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------------|----|---------|---------|------|----------------|
| Jenis Kelamin            | 85 | 1       | 2       | 1,60 | 0,493          |
| Pendidikan Terakhir      | 85 | 1       | 3       | 2,14 | 0,492          |
| Usia                     | 85 | 1       | 5       | 2,24 | 0,984          |
| Pekerjaan                | 85 | 1       | 4       | 2,14 | 1,177          |
| Berapa Kali Menggunakan  | 85 | 1       | 3       | 1,74 | 0,928          |
| Valid N (listwise)       | 85 |         |         |      |                |
| Sumber: Data diolah 2023 |    |         |         |      |                |

**Table 1.** Uji Statistik Deskriptif

Sumber: Data diolah 2023

Hasil analisis deskriptif menunjukkan adanya 85 responden dalam penelitian ini dengan beberapa karakteristik. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin memiliki nilai mean sebesar 1.60 dan standar deviasi 0.493 dengan persentase responden yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 40% dan 60% merupakan responden perempuan. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir memiliki nilai mean sebesar 2.14 dan

standar deviasi 0.492 dengan persentase responden sebesar 5.9% SMP, 74.1% SMA dan 20% Perguruan tinggi. Karakteristik responden berdasarkan usia memiliki nilai mean sebesar 2.24 dan standar deviasi 0.984 dengan persentase responden 14.1% berusia < 20 tahun, 67.1% berusia 21-30 tahun, 5.9% berusia 31-40 tahun, 7.1% berusia 41-50 tahun dan 5.9% berusia >50 tahun. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diperoleh nilai mean sebesar 2.14 dan standar deviasi sebesar 1.177 dengan persentase 41.2% sebagai Pelajar/Mahasiswa, 24.7% merupakan pegawai swasta, 12.9% merupakan ibu rumah tangga dan 21.2% bekerja selain yang disebutkan / lainnya. Karakteristik responden berdasarkan berapa kali diperoleh nilai mean sebesar 1.74 dan standar deviasi sebesar 0.928 dengan persentase 58.8% menggunakan jasa kantor pos satu kali, 8.2% menggunakan jasa kantor pos dua kali, dan 32.9% menggunakan jasa kantor pos tiga kali/ lebih.

### Uji Validitas

Uji validitas diukur dengan membandingkan nilai r-hitung dengan nilai r-tabel. Untuk menghitung nilai r-tabel, digunakan rumus derajat kebebasan (df) yaitu  $df = (n-2)$ . Pada kasus ini, dengan nilai n sebesar 85,  $df = 85-2 = 83$ . Pada tingkat signifikansi 5%, nilai r-tabel adalah 0.213. Jika nilai r-hitung kurang dari 0.213, dianggap tidak valid, tetapi jika nilai r-hitung lebih besar dari 0.213, dianggap valid.

| Variabel              | Indikator | R hitung | R Tabel | Keterangan |
|-----------------------|-----------|----------|---------|------------|
| Kualitas Layanan (X1) | X1.1      | 0.421    | 0.213   | Valid      |
|                       | X1.2      | 0.426    |         | Valid      |
|                       | X1.3      | 0.409    |         | Valid      |
|                       | X1.4      | 0.404    |         | Valid      |
|                       | X1.5      | 0.448    |         | Valid      |
| Harga (X2)            | X2.1      | 0.359    |         | Valid      |
|                       | X2.2      | 0.507    |         | Valid      |
|                       | X2.3      | 0.312    |         | Valid      |
| Citra Merek (X3)      | X3.1      | 0.264    |         | Valid      |
|                       | X3.2      | 0.364    |         | Valid      |
|                       | X3.3      | 0.544    |         | Valid      |
| Kepuasan Konsumen (Y) | Y1        | 0.578    |         | Valid      |
|                       | Y2        | 0.651    |         | Valid      |
|                       | Y3        | 0.646    |         | Valid      |
|                       | Y4        | 0.658    |         | Valid      |
|                       | Y5        | 0.703    |         | Valid      |
|                       | Y6        | 0.265    | Valid   |            |

**Table 2.** Uji Validitas

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan uji validitas, semua item kuesioner dari setiap variabel menunjukkan nilai r-hitung yang lebih besar daripada nilai r-tabel ( $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ ). Ini menandakan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Alat kuesioner ini dapat diandalkan dan sesuai untuk mengukur variabel yang sedang diteliti.

### C. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat ditentukan dari nilai Cronbach's alpha. Jika nilai  $\alpha > 0.60$  untuk suatu variabel, maka kuesioner dapat dianggap reliabel karena pertanyaannya konsisten dan stabil dalam mengukur variabel yang sama.

| Variabel              | Cronbach's Alpha | R kritis | Keterangan |
|-----------------------|------------------|----------|------------|
| Kualitas Layanan (X1) | 0.848            | 0.60     | Reliabel   |
| Harga (X2)            | 0.836            | 0.60     | Reliabel   |
| Citra Merek (X3)      | 0.838            | 0.60     | Reliabel   |
| Kepuasan Konsumen (Y) | 0.828            | 0.60     | Reliabel   |

**Table 3.** Uji Reabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's alpha untuk variabel kualitas layanan yaitu 0.848, harga 0.836, citra merek 0.838, dan kepuasan konsumen 0.828. Sehingga dapat disimpulkan jika nilai alpha dari setiap variabel lebih besar dari 0.60 ( $>0.60$ ), dan semua variabel dianggap reliabel.

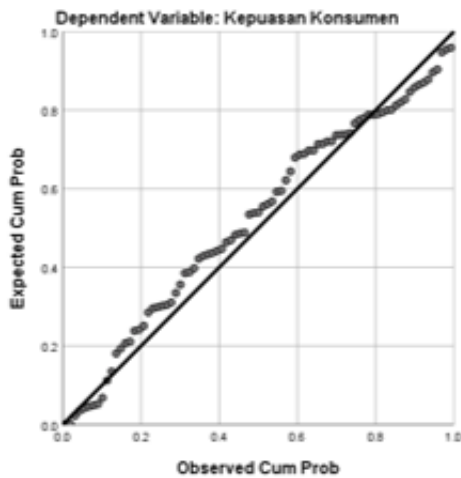
## Uji Normalitas

Uji normalitas menggunakan metode non-parametrik Kolmogorov-Smirnov untuk mengecek apakah data memiliki distribusi normal atau tidak. Data dikatakan berdistribusi teratur jika nilai signifikansi uji ini lebih besar dari 0,05. Sebaliknya, data dianggap tidak berdistribusi normal jika nilai signifikansinya kurang dari 0,05.

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test     |                |                         |
|--|----------------|-------------------------|
|  |                | Unstandardized Residual |
| N                                      |                | 85                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>       | Mean           | 0,000000                |
|  | Std. Deviation | 3,35689494              |
| Most Extreme Differences               | Absolute       | 0,094                   |
|  | Positive       | 0,059                   |
|  | Negative       | -0,094                  |
| Test Statistic                         |                | 0,094                   |
| Asymp. Sig. (2-tailed)                 |                | ,061 <sup>c</sup>       |
| a. Test distribution is Normal.        |                |                         |
| b. Calculated from data.               |                |                         |
| c. Lilliefors Significance Correction. |                |                         |

**Table 4.** Hasil Pengujian Normalitas

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai uji Kolmogorov-Smirnov adalah 0.061 yang melebihi batas signifikansi 0.05 ( $0.061 > 0.05$ ). Oleh karena itu, data dalam penelitian ini dapat dianggap berdistribusi normal. Selain itu, normalitas data juga dapat dipastikan dengan melihat Plot of Regression Residual. Jika sebaran data pada plot tersebut mendekati garis diagonal, maka data dapat dikatakan berdistribusi normal.



**Gambar 2.** Normal Probability Plot

**Figure 2.** Normal Probability Plot

Sumber : Data diolah (2023)

Grafik normal probability plot menunjukkan bahwa data menyebar di sepanjang garis diagonal dan mengikuti pola tersebut. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa data dapat dianggap berdistribusi normal.

## Uji Linieritas

Uji linearitas dapat ditentukan dengan menggunakan metode test for linearity. Hasil uji linearitas menunjukkan jika nilai signifikansi linearitas berada di bawah 0,05 ( $<0,05$ ) dapat disimpulkan bahwa uji linearitas ini signifikan.

| Variabel | Sig Linearity | Kondisi    | Keterangan |
|----------|---------------|------------|------------|
| X1*Y     | 0.000         | Sig < 0.05 | Linier     |
| X2*Y     | 0.000         | Sig < 0.05 | Linier     |

|      |       |            |        |
|------|-------|------------|--------|
| X3*Y | 0.000 | Sig < 0.05 | Linier |
|------|-------|------------|--------|

**Table 5.** Uji Linieritas

Uji linearitas menunjukkan bahwa nilai Sig. Linearity pada semua variabel adalah 0.000, yang berarti nilainya kurang dari 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hubungan antar variabel dalam penelitian ini sudah terbukti linear.

#### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengidentifikasi adanya korelasi antara variabel independen dalam model regresi. Uji ini menggunakan nilai VIF (Variance Inflation Factor). Jika nilai VIF kurang dari 10 ( $<10$ ) dan nilai tolerance lebih besar dari 0.1 ( $>0.10$ ), maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah multikolinieritas dalam model regresi tersebut.

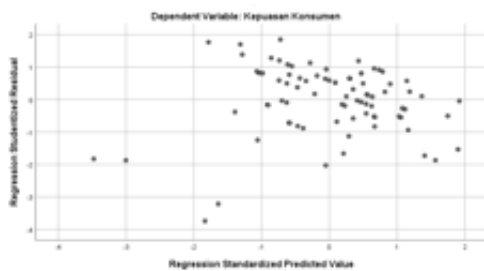
| Model                 | Collinearity Statistic |       |
|-----------------------|------------------------|-------|
|                       | Tolerance              | VIF   |
| Kualitas Layanan (X1) | 0,931                  | 1,074 |
| Harga (X2)            | 0,908                  | 1,101 |
| Citra Merek (X3)      | 0,962                  | 1,040 |

**Table 6.** Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki nilai VIF sebesar 1.074 ( $<10$ ) dan nilai tolerance sebesar 0.931 ( $>0.10$ ). Variabel harga memiliki nilai VIF yaitu 1.101 ( $<10$ ) dan nilai tolerance sebesar 0.908 ( $>0.10$ ). Variabel citra merek memiliki nilai VIF sebesar 1.040 ( $<10$ ) dan nilai tolerance sebesar 0.962 ( $>0.10$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

#### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah ada perbedaan dalam residual variabel dalam suatu model regresi. Heteroskedastisitas terjadi jika titik-titik residual membentuk pola teratur seperti melebar kemudian menyempit atau bergelombang. Namun, jika titik-titik residual tidak membentuk pola tertentu atau menyebar secara acak maka tidak ada heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut.



**Figure 3.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Data diolah (2023)

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa pola penyebaran titik-titik pada grafik tidak menunjukkan pola tertentu atau menyebar. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### Uji Regresi Linier Berganda

| Model                 | Coefficientsa               |           |                          |       | Sig   |
|-----------------------|-----------------------------|-----------|--------------------------|-------|-------|
|                       | Unstandardized coefficients |           | Standardized Coefficient | T     |       |
|                       | B                           | Std Error | Beta                     |       |       |
| (Constant)            | 8,642                       | 2,298     |                          | 3,761 | 0,000 |
| Kualitas Layanan (X1) | 0,214                       | 0,092     | 0,210                    | 2,338 | 0,022 |
| Harga (X2)            | 0,458                       | 0,152     | 0,275                    | 3,020 | 0,003 |

|                  |       |       |       |       |       |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Citra Merek (X3) | 0,622 | 0,130 | 0,423 | 4,776 | 0,000 |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|

**Table 7.** Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Berdasarkan uji regresi linier berganda, model yang digunakan untuk menguji pengaruh variabel-variabel tersebut dinyatakan dalam persamaan berikut ini:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e_1$$

$$Y = 8.642 + 0.214 X_1 + 0.458 X_2 + 0.622 X_3 + e_1$$

Berdasarkan hasil perolehan persamaan, dapat dijelaskan makna dan arti koefisien regresi sebagai berikut:

**a. Konstanta (a)**

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa nilai konstanta positif adalah 8.642. Hal ini menunjukkan bahwa tanpa adanya pengaruh dari variabel bebas seperti kualitas layanan, harga, dan citra merek nilai variabel terikat yaitu kepuasan konsumen tetap konstan sebesar 8.642.

**b. Kualitas layanan**

Koefisien antara variabel kualitas layanan dan kepuasan konsumen adalah positif sebesar 0.214. Ini menandakan bahwa kedua variabel memiliki hubungan positif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa jika variabel kualitas layanan meningkat satu satuan, variabel kepuasan konsumen juga akan meningkat sebesar 0.214.

**c. Harga**

Koefisien antara variabel harga dan kepuasan konsumen adalah positif sebesar 0.458. Ini menandakan bahwa kedua variabel memiliki hubungan positif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa jika variabel harga meningkat satu satuan, variabel kepuasan konsumen juga akan meningkat sebesar 0.458.

**d. Citra merek**

Koefisien antara variabel citra merek dan kepuasan konsumen adalah positif sebesar 0.622. Ini menandakan bahwa kedua variabel memiliki hubungan positif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa jika variabel citra merek meningkat satu satuan, variabel kepuasan konsumen juga akan meningkat sebesar 0.622.

**Uji Parsial (Uji T)**

| Coefficientsa         |                             |           |                          |       |       |
|-----------------------|-----------------------------|-----------|--------------------------|-------|-------|
| Model                 | Unstandardized coefficients |           | Standardized Coefficient | T     | Sig   |
|                       | B                           | Std Error | Beta                     |       |       |
| (Constant)            | 8,642                       | 2,298     |                          | 3,761 | 0,000 |
| Kualitas Layanan (X1) | 0,214                       | 0,092     | 0,210                    | 2,338 | 0,022 |
| Harga (X2)            | 0,458                       | 0,152     | 0,275                    | 3,020 | 0,003 |
| Citra Merek (X3)      | 0,622                       | 0,130     | 0,423                    | 4,776 | 0,000 |

**Table 8.** Hasil Uji Hipotesis Parsial (T)

Dalam hasil uji parsial (T) terhadap pengaruh setiap variabel X terhadap variabel Y, dilakukan dengan tingkat kepercayaan 5% atau 0,05. Uji ini menggunakan nilai df K=3 dan df2=n-k-1 (85-3-1=81). Dari hasil tersebut, diperoleh nilai t tabel sebesar 1.989. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

**a. Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen**

Variabel kualitas layanan memiliki nilai t-hitung sebesar 2.338, sementara t-tabel sebesar 1.989 (2.338 > 1.989), dan nilai signifikansi sebesar 0.022 < 0.05. Berdasarkan hasil ini, hipotesis dapat diterima, sehingga variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

**b. Harga terhadap kepuasan konsumen**

Variabel harga memiliki nilai t-hitung sebesar 3.020, sementara t-tabel sebesar 1.989 (3.020 > 1.989), dan nilai

signifikansi sebesar  $0.003 < 0.05$ . Berdasarkan hasil ini, hipotesis dapat diterima, sehingga variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

c. Citra merek terhadap kepuasan konsumen

Variabel citra merek memiliki nilai t-hitung sebesar 4.776, sementara t-tabel sebesar 1.989 ( $4.776 > 1.989$ ), dan nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$ . Berdasarkan hasil ini, hipotesis dapat diterima, sehingga variabel citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Uji koefisien Korelasi Berganda (R)

| Model | R      | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|--------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | 0,625a | 0,390    | 0,368             | 3,418                      |
|       |        |          |                   |                            |
|       |        |          |                   |                            |

**Table 9.** Hasil Uji Koefisien Berganda

Hasil uji korelasi berganda menunjukkan nilai 0.625 atau 62.5%. Hal ini menandakan bahwa hubungan antara variabel independen dan dependen kuat, sesuai dengan interpretasi tabel korelasi.

Interpretasi Kisaran nilai Koefisien Korelasi Nilai Korelasi (hubungan variabel X dan Y)

0,00 - 0,199 Sangat rendah

0,20 - 0,399 Rendah

0,40 - 0,599 Sedang/ Cukup

0,60 - 0,799 Kuat

0,80 - 1,000 Sangat Kuat

Uji Koefisien Determinasi Berganda (R<sup>2</sup>)

| Model | R      | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|--------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | 0,625a | 0,390    | 0,368             | 3,418                      |
|       |        |          |                   |                            |
|       |        |          |                   |                            |

**Table 10.** Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda R<sup>2</sup>

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai R<sup>2</sup> adalah 0.368 atau 36.8% ( $0.368 \times 100$ ). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan, harga, dan citra merek dapat menjelaskan sekitar 36.8 % tentang kepuasan konsumen. Sisanya, sebesar 63.2%, dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Hipotesis pertama : Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Pos Indonesia

Dari hasil pengujian ini, dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan [24]. Hasil kuisioner paling dominan dari variabel kualitas layanan adalah indikator reliability (kehandalan) dan responsiveness (daya tanggap) yang berarti pelayanan yang baik dan cepat pada kantor pos secara dominan lebih berpengaruh daripada indikator lainnya pada variabel kualitas layanan, sehingga kantor pos dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan tetap mempertahankan pelayanan yang baik dan cepat. Karena untuk meningkatkan kebahagiaan pelanggan, kualitas layanan merupakan masalah yang perlu diperhatikan. Sedangkan hasil terendah terletak pada indikator empathy (empati), yang artinya pihak kantor pos kurang memberikan perhatian kepada konsumen. Untuk kedepannya diharapkan pihak kantor pos memberikan perhatian lebih kepada konsumen ketika mereka memerlukan bantuan. Hal ini termasuk salah satu cara membuat hubungan pihak kantor pos tetap terjalin dengan konsumen, agar konsumen merasa puas dan loyal sehingga tidak berpindah kepada jasa ekspedisi lainnya.

Hipotesis kedua : Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Pos Indonesia

Dari hasil pengujian ini, dapat diketahui bahwa variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan pelanggan [26]. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dari variabel harga yang memiliki nilai tertinggi dari indikator harga adalah competitor price (harga pesaing) yang dapat merefleksikan secara dominan terhadap variabel harga, karena konsumen berpendapat jika tarif harga lebih murah dibanding jasa ekspedisi lainnya. Selain itu tarif yang dikenakan kantor pos juga beragam sesuai dengan alamat tujuan pengiriman, berat pengiriman, serta layanan yang dipilih. Namun tarif yang ditetapkan kantor pos juga bisa mengalami kenaikan untuk pengiriman yang menggunakan jasa maskapai sebagai imbas dari kenaikan harga pengiriman cargo yang dilakukan oleh sejumlah perusahaan maskapai. Sedangkan hasil analisis dari variabel harga yang memiliki nilai terendah dari indikator harga adalah customer value (nilai pelanggan). Hal ini dikarenakan konsumen berpendapat jika tarif harga tidak sesuai dengan kinerja yang diharapkan oleh konsumen.

Hipotesis ketiga : Citra merek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT. Pos Indonesia

Dari hasil pengujian ini, dapat diketahui bahwa variabel citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen [28]. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dari variabel citra merek yang memiliki nilai tertinggi dari indikator citra merek adalah keunikan (uniqueness), karena kantor pos memiliki keunikan yang tidak dimiliki oleh jasa ekspedisi lainnya. Kantor pos sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) biasanya menyalurkan bantuan sosial dari pemerintah untuk orang yang membutuhkan, selain itu kantor pos juga menyediakan jasa penarikan uang. Sedangkan hasil analisis dari variabel citra merek yang memiliki nilai terendah dari indikator citra merek adalah kekuatan (strength), yang artinya masih banyak konsumen tidak tahu jika kantor pos adalah jasa pengiriman pertama yang ada di Indonesia. Maraknya persaingan bisnis kurir membuat konsumen lebih mengenali jasa ekspedisi yang sedang naik daun yang menyebabkan kantor pos tertinggal. Penyebab kantor pos tidak bisa bersaing salah satunya yaitu kurangnya inovasi dan promosi, karena banyak konsumen mengenali kantor pos sebagai jasa pengiriman surat saja. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen akan merasa lebih puas dengan suatu merek ketika mereka memiliki persepsi positif tentang merek tersebut.

## Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dan diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan, harga, dan citra merek mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen kantor pos cabang sidoarjo. Secara khusus, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Disisi lain, harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara positif dan signifikan. Sementara citra merek juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa indikator variabel kualitas layanan yang memiliki pengaruh besar yaitu reliability (kehandalan) dan responsiveness (daya tanggap) yang berarti pelayanan yang baik dan cepat pada kantor pos secara dominan lebih berpengaruh daripada indikator lainnya pada variabel kualitas layanan, sehingga kantor pos dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan tetap mempertahankan pelayanan yang baik dan cepat. Karena untuk meningkatkan kebahagiaan pelanggan, kualitas layanan merupakan masalah yang perlu diperhatikan. Sedangkan indikator variabel harga yang memiliki pengaruh besar yaitu competitor price (harga pesaing) yang dapat merefleksikan secara dominan terhadap variabel harga, karena konsumen berpendapat jika tarif harga lebih murah dibanding jasa ekspedisi lainnya. Hal ini mengandung implikasi agar kedepannya kantor pos tidak merubah tarif harga yang ditetapkan supaya konsumen tidak beralih ke bisnis pesaing. Dan untuk indikator variabel citra merek yang mempunyai pengaruh besar yaitu keunikan (uniqueness), karena kantor pos memiliki keunikan yang tidak dimiliki oleh jasa ekspedisi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen akan merasa lebih puas dengan suatu merek ketika mereka memiliki persepsi positif tentang merek tersebut.

Dalam proses melakukan penelitian, ada beberapa keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian, diantaranya yaitu jumlah responden yang hanya 85 orang; adanya keterbatasan waktu, tenaga, dan kemampuan peneliti; keterbatasan literatur hasil penelitian sebelumnya yang masih kurang peneliti dapatkan; penelitian ini hanya menggunakan data dari hasil kuisioner, sehingga terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya. Disarankan untuk penelitian selanjutnya supaya menggunakan variabel pengaruh lain yang belum digunakan dalam penelitian ini, selain itu peneliti juga disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam mengenai variabel kualitas layanan, harga, dan citra merek terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan metode kualitatif agar hasil yang didapat maksimal.

## References

1. A. M. I. Astuti and S. Ratnawati, "Analisis SWOT Dalam Menentukan Strategi Pemasaran (Studi Kasus di Kantor Pos Kota Magelang 56100)," *J. Ilmu Manaj. JIM*, vol. 17, pp. 2020.
2. A. H. Prasetyo, D. Rustamaji, S. Sumarni, and N. I. Nadhifah, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRESEPSI HARGA DAN KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. JNE BABAT LAMONGAN," *Jesya J. Ekon. Ekon. Syariah*, vol. 5, no. 1, pp. 463-472, Jan. 2022.
3. A. T. Talinusa, E. N. Walewangko, and P. C. Wauran, "ANALISIS DETERMINAN PERMINTAAN MASYARAKAT SULAWESI UTARA TERHADAP JASA PENGIRIMAN PAKET POS PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) (STUDI KASUS : KANTOR POS MANADO)," *J. Berk. Ilm. Efisiensi*, vol. 19, no. 03, 2019.



4. N. Yaqin, D. A. Himawan, and B. W. Furidha, "Pembentukan Pasukan O-Ranger Sebagai Inovasi PT. Pos Indonesia Dalam Menjaga Daya Saing Kurir Dan Logistik," presented at the 5th Prosiding Business and Economics Conference In Utilizing of Modern Technology, Aug. 2022.
5. S. Ardiputra, "Aspek Tangible Pada Pelayanan Jasa Pos Di Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571," *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, vol. 6, no. Vol 6 No 2 (2020): JPAP Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Oct. 2020.
6. D. Asdini, M. Khairat, and D. P. Utomo, "Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Manajer di PT. Pos Indonesia dengan Metode WASPAS," *JURIKOM J. Ris. Komput.*, vol. 9, no. 1, pp. 41, Feb. 2022.
7. A. D. Aji, H. Nurasa, and N. W. Isnawaty, "KINERJA PEGAWAI PELAYANAN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) ASIA AFRIKA BANDUNG," *JANE J. Adm. Negara*, vol. 14, no. 2, pp. 574-580, 2023.
8. D. Lie, M. Butarbutar, S. Simatupang, E. Efendi, H. A. Damanik, and M. F. Silaen, "Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kedai Kopi Baravi Pematangsiantar," *Strateg. J. Manag. Sci.*, vol. 1, no. 2, pp. 32, Aug. 2021.
9. V. R. Mekel, S. Moniharapon, and J. L. A. Tampenawas, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PERUSAHAAN TRANSPORTASI GOJEK MANADO," *J. EMBA*, vol. 10, no. 1, 2022.
10. A. O. Siagian and H. Wijoyo, "Dampak kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen PT. Gemilang Sinar Jaya," *Insight Manag. J.*, vol. 1, no. 3, pp. 106-114, 2021.
11. S. L. Handayani and A. Syarifudin, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA LAYANAN TRANSPORTASI GOJEK," *J. DIMENSI*, vol. 11, no. 2, pp. 298-313, Apr. 2022.
12. N. I. Purnama, M. F. H. Nasution, and R. Astuti, "Pengaruh Harga Kelengkapan Produk Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di 212 Mart," *J. AKMAMI Akutansi Manaj. Ekon.*, vol. 3, no. 1, pp. 74-86, 2022.
13. K. Ma'ruf, "The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction of Sate H. Pardi Restaurant Branch Dr. M. Isa," *Int. J. Mark. Hum. Resour. Res.*, vol. 2, no. 2, 2021.
14. S. Alvianna, I. Husnita, S. Hidayatullah, A. Lasarudin, and E. Estikowati, "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pandomer Coffee Shop di Masa Pandemi Covid-19," *J. Manag. Bus. Rev.*, vol. 18, no. 2, pp. 380-392, Jun. 2021.
15. D. G. W. Santosa and I. A. Mashyuni, "Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Denpasar," *Widya Amrita*, vol. 1, no. 1, pp. 290-302, Jan. 2021.
16. E. L. Kumrotin and A. Susanti, "PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE KO.WE.COK DI SOLO," *J-MIND J. Manaj. Indones.*, vol. 6, no. 1, pp. 1, Aug. 2021.
17. N. P. Juliani and I. G. P. Kawiana, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen," *J. Manaj.*, vol. 2, no. 1, 2022.
18. R. A. Nur Maharani and I. A. Alam, "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SELAMA PANDEMI COVID-19 PADA KEBAB SALAHUDDIN," *SIBATIK J. J. Ilm. Bid. Sos. Ekon. Budaya Teknol. Dan Pendidik.*, vol. 1, no. 4, pp. 235-242, Mar. 2022.
19. F. Islamiyah, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JNE CABANG KWANYAR KABUPATEN BANGKALAN," *STKIP PGRI Bangkalan*, 2021.
20. M. F. Rozjiqin and A. A. Ridlwan, "Pengaruh Label Halal, Harga, dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Starbucks," *JEBA J. Econ. Bus. Aseanomics*, vol. 7, no. 1, Aug. 2022.
21. F. D. Febriana and R. E. Prabowo, "Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Tanam Coffeeshop Kaligarang Semarang," *J. Mirai Manag.*, vol. 7, no. 1, 2022.
22. D. O. Saridewi and R. H. Nugroho, "Pengaruh Citra Merek, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening," *Al-Kharaj J. Ekon. Keuang. Bisnis Syariah*, vol. 4, no. 6, pp. 1722-1738, Jul. 2022.
23. S. Ardiputra and M. R. Prawira, "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR POS CABANG PASANGKAYU 91571," *PubBis J. Pemikir. Dan Penelit. Adm. Publik Dan Adm. Bisnis*, vol. 4, no. 2, 2020.
24. F. Noralia and L. Indayani, "The Influence of Service Quality, Advertising, and Trust on Customer Satisfaction of Financing Companies in Surabaya," *Acad. Open*, vol. 7, Dec. 2022.
25. Z. F. Capriati, "PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MINIMARKET DI KOPERASI VISIANA BAKTI TVRI JAKARTA," *Sci. J. Reflect. Econ. Account. Manag. Bus.*, vol. 6, no. 1, pp. 170-177, Jan. 2023.
26. M. Sofyan and N. Nuraina, "Pengaruh Cita Rasa dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada D'Besto Chicken & Burger di Daerah Jakarta Barat," *J. Adm. BISNIS*, vol. 3, no. 3, pp. 333-345, 2023.
27. E. S. Prastiwi and A. R. Rivai, "Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan."
28. S. Safitri, S. Alkila, and M. Heriyanto, "Pengaruh Implementasi Relationship Marketing dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Pada PT Telkom Indonesia Witel Riau Daratan Pekanbaru," *J. Ilm. Manaj. DAN BISNIS*, vol. 6, no. 1, 2023. [Online]. Available: <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>
29. R. Sugiarsih Duki Saputri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang," *Duker. J. Strateg. Commun.*, vol. 10, no. 1, pp. 46-53, Sep. 2019.
30. S. Aliya, "KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN SERTA PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN," vol. 3, no. 1, 2020.
31. S. Ahmed, A. A. Asheq, E. Ahmed, U. Y. Chowdhury, T. Sufi, and Md. G. Mostofa, "The intricate relationships of consumers' loyalty and their perceptions of service quality, price and satisfaction in restaurant service,"

- TQM J., vol. 35, no. 2, pp. 519-539, Jan. 2023.
32. K. N. Cahyo and E. Riana, "Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Kuesioner Pelatihan Pada PT Brainmatics Cipta Informatika," J. Inf. Syst. Res. JOSH, vol. 1, no. 1, 2019.
  33. D. G. W. Santosa and I. A. Mashyuni, "Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Denpasar," Widya Amrita, vol. 1, no. 1, pp. 290-302, Jan. 2021.
  34. J. Fernos and A. S. Ayadi, "PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA TOKO DONAT MADU LAPAI," J. Ilm. Ilmu Manaj. Dan Kewirausahaan, vol. 3, no. 2, 2023.
  35. S. Farisi and Q. R. Siregar, "Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Medan," Maneggio J. Ilm. Magister Manaj., vol. 3, no. 1, pp. 148-159, Mar. 2020.