

BAB IV

PENUTUP

Pada bab ini akan disajikan kesimpulan dari penelitian ini dan disampaikan saran yang diharapkan bisa bermanfaat dan menjadi masukan terutama untuk Pos Indonesia Kota Surakarta.

4.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang melibatkan 100 responden terkait pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan jasa PT Pos Indonesia Kota Surakarta, sehingga dapat diperoleh kesimpulan yaitu:

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki pengaruh positif terhadap variabel keputusan penggunaan jasa (Y). Hal ini menunjukkan jika penilaian terhadap kualitas pelayanan meningkat, penilaian terhadap keputusan penggunaan jasa PT Pos Indonesia Kota Surakarta juga akan meningkat. Maka, bisa dikatakan bahwa hipotesis 1 “kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa” diterima.
2. Pada hasil pengujian hipotesis menyatakan bahwa variabel kepercayaan (X_2) memiliki pengaruh positif terhadap variabel keputusan penggunaan jasa (Y). Hal ini menunjukkan jika penilaian terhadap variabel kepercayaan baik, penilaian terhadap keputusan penggunaan jasa pada PT Pos Indonesia Kota Surakarta juga akan meningkat. Maka, bisa dikatakan

bahwa hipotesis 2 “kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa” diterima.

3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) dan variabel kepercayaan (X_2) memiliki pengaruh positif atas variabel keputusan penggunaan jasa (Y). Artinya semakin meningkatnya kualitas pelayanan dan kepercayaan, maka keputusan penggunaan jasa pada PT Pos Indonesia Kota Surakarta juga akan meningkat. Dapat ditarik kesimpulan bila hipotesis 3 “diduga adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan jasa” diterima.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, berikut ini terdapat saran-saran yang dapat dipertimbangkan bagi pihak Pos Indonesia sebagai berikut:

1. Hasil rekapitulasi jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia Kota Surakarta menunjukkan pada kategorisasi baik, namun masih terdapat beberapa responden yang kurang setuju dengan pelayanan karyawan yang kurang mengerti dan memahami apa yang dimaksud konsumen, serta karyawan kurang memberikan perhatian khusus kepada setiap konsumen contohnya seperti konsumen yang ingin mengirim paket dengan metode kilat khusus tetapi dilayani dengan metode Pos Express. Berkaitan dengan hal tersebut, PT. Pos Indonesia bisa melaksanakan training khusus untuk mengasah

keahlian dan keterampilan para karyawan dalam melayani konsumen, sehingga diharapkan karyawan sudah secara materi mampu melayani konsumen secara ramah, baik, dan benar.

2. Hasil rekapitulasi jawaban responden pada variabel kepercayaan menunjukkan bahwa kepercayaan konsumen terhadap penggunaan jasa PT. Pos Indonesia Kota Surakarta menunjukkan pada kategorisasi baik. Hal ini menunjukkan bahwa kredibilitas perusahaan baik. Perusahaan dapat terus menjaga kredibilitas yang sudah terbangun dengan baik dan tetap meningkatkan pelayanan sesuai dengan prosuder yang telah ditentukan dan memberikan layanan secara benar, jujur, dan bertanggungjawab.
3. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan metode ataupun variabel lain serta sampel yang lebih luas, karena pada penelitian ini hanya terbatas pada variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan jasa PT. Pos Indonesia Kota Surakarta

