

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan pada PT TIKI di Jl. Letkol Iskandar No. 241 B Palembang, dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. nilai F hitung sebesar 3,175 sedangkan menurut F tabel dengan $df = k-1 = 6-1 = 5$ dan $df_2 = n-k = 60-6 = 54$ sebesar 2,38 dengan taraf signifikan 5% (0,05). Tingkat signifikan menunjukkan nilai sebesar 0,000 atau sebesar 0% artinya bahwa signifikan. F_{hitung} sebesar 5,683 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,32 bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Hasil dari regresi berganda bahwa variabel bebas yakni *Tangibels* ($X_1=0,116$), *Reability* ($X_2=0,116$), *Responsiveness* ($X_3=0,256$), dan *Assurance* ($X_4=0,330$). Sementara *Emphaty* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan, artinya apabila variabel bebas turun, maka variabel terikat juga menurun. Dari hasil koefisien regresi yang didapat menunjukkan hasil dari variabel bebas *Emphaty* ($X_5= -0,389$).
3. Dimensi yang paling dominan adalah dimensi Jaminan (*Assurance*) (X_4) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,330 atau sebesar 33%. Hal ini menunjukkan bahwa TIKI memiliki jaminan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para pelanggan serta TIKI memiliki reputasi citra jasa pengiriman yang baik.

1.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh TIKI Jl. Letkol Iskandar No. 241 B Palembang sebagai berikut:

1. kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka dari itu kualitas pelayanan dari masing-masing dimensi *tangibels*, *reability*, *responsiviness*, *assurance*, dan *emphaty* tetap dipertahankan kualitasnya dan diperbaiki lagi kualitas pelayanan yang dinilai masih kurang oleh para pelanggan. Pihak TIKI juga seharusnya menyediakan kotak saran, agar dapat mengetahui apa saja keluhan dan saran yang diberikan oleh pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Pada dimensi *tangibels*, *reability*, *responsiviness*, dan *assurance* yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan maka perusahaan harus mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi segala macam bentuk pelayanan yang diberikan oleh TIKI di Jl. Letkol Iskandar No. 241 B Palembang agar para pelanggan tetap menggunakan jasa TIKI tersebut. Pada dimensi *Emphaty* (X_5^i) berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan TIKI Jl. Letkol Iskandar No. 241 B Palembang sehingga perusahaan harus berusaha memperbaiki pelayanan yang bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.
3. Dimensi Jaminan (*Assurance*) sebagai dimensi yang berpengaruh paling dominan, maka TIKI Jl. Letkol Iskandar No. 241 B Palembang harus mempertahankan kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan karena telah dinilai baik dan jangan sampai kualitas pelayanan Jaminan (*Assurance*) jadi menurun.