BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Pos Indonesia divisi Pemasaran (persero) Cianjur Penelitian ditujukan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Pengiriman Paket yang dilaksanakan PT. Pos Indonesia Cianjur, mengetahui loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cianjur dan bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Paket terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cianjur.

Hasil analisis data dibagi dalam dua bagian yaitu hasil deskriptif gambaran data yang diperoleh dari tanggapan responden penelitian terhadap kuesioner penelitian dan pada bagian kedua pengujian hipotesis melalui analisis regresi dan korelasi untuk melihat pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Paket terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cianjur.

4.1.1.Sejarah PT Pos Indonesia (Persero)

Tahun	Uraian
26 - 8- 1746	Kantor pos pertama di Indonesia adalah di Batavia didirikan oleh Gubernur Jendral GW Baron
1906	Posts Telegraafend Telefoon Diensts
27-9 - 1945	Jawatan PTT Republik Indonesia ditandai Pengambilalihan Kantor Pusat PTT di Bandung oleh Angkatan Muda PTT dari pemerintahan Militer Jepang. Tanggal tersebut diperingati sebagai Hari Bakti Postel

1961	Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.240 Tahun 1961 status Jawatan PTT berubah menjadi Perusahaan Negara (PN) Pos dan Telekomunikasi
1965	PN Pos dan Telekomunikasi dibagi dua menjadi : PN Pos dan Giro berdasarkan Peraturan Pemerintah No 29 Tahun 1965 dan PN Telekomunikasi berdasarkan Peraturan Pemerintah No 30 Tahun 1965
1978	Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.9 Tahun 1978, status PN Pos dan Giro diubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pos dan Giro.
20 - 6-1995	Dasar Hukum : Undang-undangNomor 1 Tahun 1995 tentang Perusahaan Perseroan; Peraturan Pemerintah RI Nomor 5 Tahun 1995 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Pos dan Giro menjadi Perusahaan (Persero) (Lembaran Negara RI Tahun 1995 Nomor 11); Anggaran Dasar PT Pos Indonesia (Persero) yang tercantum dalam akta Notaris Sutjipto, SH Nomor117 tanggal 20 Juni 1995 tentang Pendirian Perusahaan Persero PT Pos Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan akta Notaris Sutjipto, SH Nomor 89 tanggal 21 September 1998 dan Nomor111 tanggal 28 Oktober 1998

- **Visi**

  2009 - 2010 : Integrated mail, logistic & financial services infrastructure.

  2011 - 2013 : Indonesia's leader in the mail logistics & financial services.

  2014 - 2018 : ASEAN Champion of Postal Industries.

- **Misi**

  Pos Indonesia menyediakan solusi handal dalam mail, logistik dan jasa keuangan dengan menggunakan jejaring bisnis dan infrastruktur terluas dan terpadu serta mengembangkan hubungan kolaboratif.

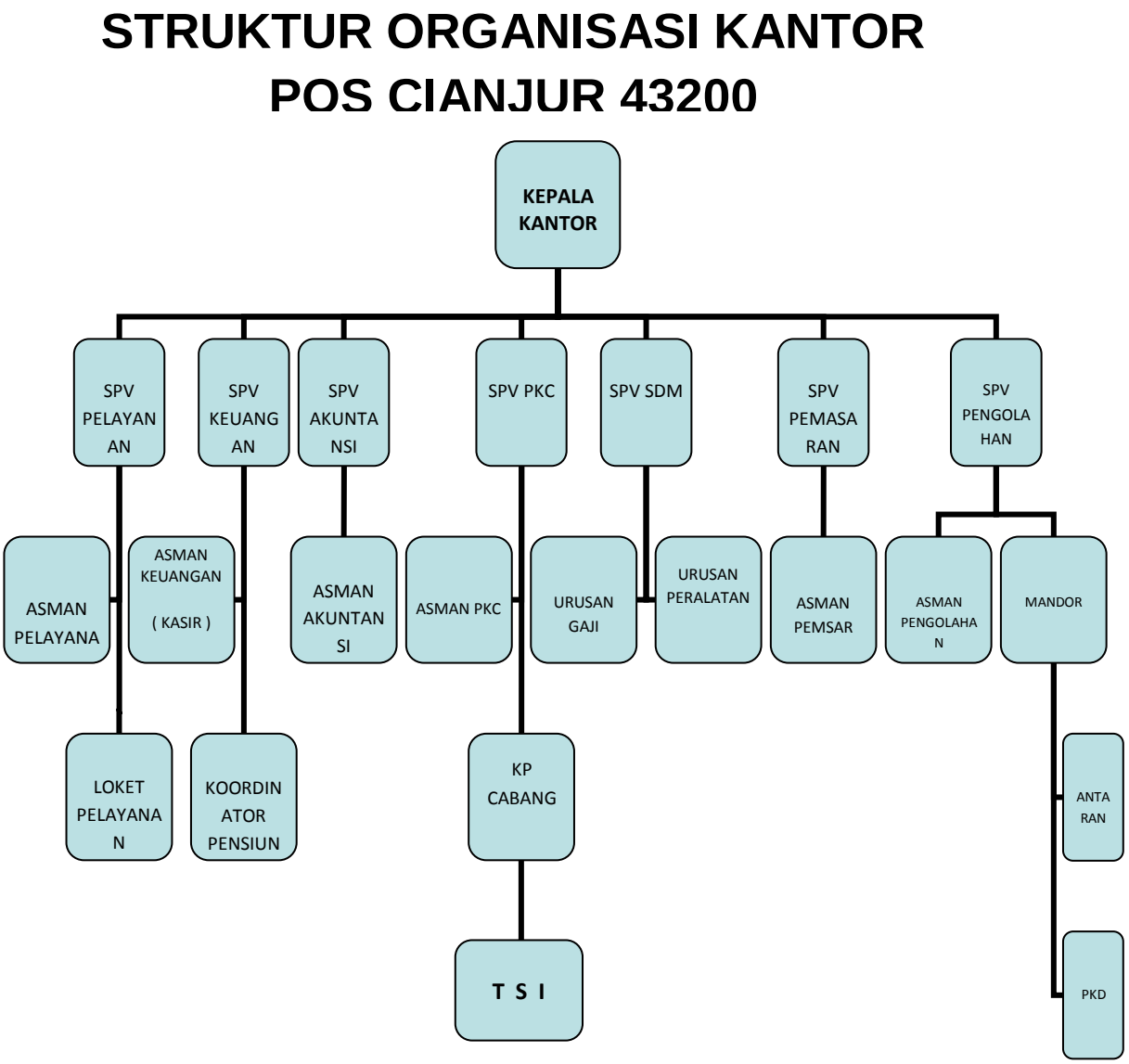
4.1.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang baik dan sesuai dalam suatu perusahaan dapat membantu dilaksanakannya operasi sesuai dengan fungsinya, sebab didalam struktur organisasi dijelaskan setiap tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari setiap orang yang ada diperusahaan, agar dapat meningkatkan pelayanan kelancaran dalam jasa komunikasi bagi masyarakat, maka di tetapkanlah suatu struktur organisasi.

Bentuk struktur organisasi yang di anut oleh PT. Pos Indonesia Cianjur adalah bentuk struktur organisasi garis dan staf (Line- Staff Organisasi). Struktur organisasi ini berusaha untuk menyempurnakan kekurangan yang ada di struktur organisasi garis. Kesatuan perintah dipertahankan, atasan memiliki bawahan tertentu dan bawahan hanya menerima perintah dari seorang atasan saja dan

kepada atasan tersebut bawahan harus bertanggung jawab atas pelaksanaan pekerjaannya.

Bentuk struktur organisasi PT.POS Indonesia (persero) Cianjur dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut ini:



Gambar 4.1

Struktur Organisasi Kantor Pos Indonesia (persero) Cianjur 43200

Sumber : Kantor Pos Indonesia (persero) Cianjur.

4.1.3 Deskripsi Tugas

a) Kepala kantor

Kepala kantor adalah orang yang memimpin, mengatur, mengawasi semua pekerjaan yang ada di ruang lingkup PT. POS INDONESIA (PERSERO) kantor pos Cianjur 43200.

b) Supervisor pelayanan

Supervisor pelayanan adalah orang yang mengatur, mengantisipasi pelayanan di loket serta kebutuhan atau penambahan loket pelayanan dan melayani komplain atau keluhan dari pelanggan atau konsumen.

c) Asman pelayanan

Asman pelayanan adalah orang yang melaksanakan tugas yang diberikan oleh supervisor pelayanan, membantu supervisor pelayanan dalam menangani komplain atau keluhan dari pelanggan atau konsumen dan menggantikan tugas supervisor pelayanan, apabila berhalangan hadir.

d) Loket pelayanan

Loket pelayanan adalah orang yang bertugas melayani jasa kepada masyarakat, menerima panjar, membuat neraca loket, mencetak rekap harian SOPP (Ssystem Online Payment Poin), menyerahkan pendapatan loket dan sisa panjar ke kasir.

e) Supervisor keuangan

Supervisor keuangan adalah orang yang mengatur, menangani dan mengawasiseluruh keuangan. Adapun tugasnya yakni memeriksa seluruh laporan keuangan, memenuhi amprah kepada kasir, memenuhi permintaan amprah benda pos dan materai untuk kantor pos cabang dan loket pelayanan, menyetorkan uang angsuran kredit tertagih setelah di potong provisi kepada bank pemberi kredit yang berkaitan, mengawasi pembayaran pensiun.

f) Asman keuangan (kasir)

Asman keuangan (kasir) adalah orang yang bertugas memberikan panjar ke loket dengan bukti neraca, memberikan panjar kerja kantor pos cabang, menyetorkan setoran uang kepada superviso keuangan.

g) Koordinator pensiun

Koordinaror pensiun adalah orang yang bertanggung jawab terhadap pembayaran uang gaji pension di kantor pos Cianjur dan mengawasi pembayaran uang pension di kantor pos cabang.

h) Supervisor akutansi

Supervisor akutansi adalah orang yang tugasnya sama dengan supervisor keuangan. Memposting data penerimaan dan pengeluaran pada buku kas harian (BKH)ke dalam jurnal Kas masuk, jurnal kas keluar dan jurnal kas.

i) Asman akutansi

Asman akutansi adalah membantu dalam memposting data penerimaan dan pengeluaran pada Buku Kas Harian (BKH) ke dalam jurnal kas masuk, jurnal kas keluar dan jurnal kas serta melaksanakan tugas lain yang di berikan oleh supervisor akutansi.

j) Supervisor PKC (Pengawas Kantor Cabang)

Supervisor PKC (Pengawas Kantor Cabang) adalah orang yang memeriksa dan mencocokan data perhitunga N-2 dengan naskah-naskah yang berkaitan, mencatat permintaan tambahan panjar kantor pos cabang pada buku permintaan tambahan panjar, membuat buku pengawasan keuangan atau rekening Koran kantor pos cabang, membuat laporan kinerja Kantor pos cabang berupa pendapatan, pertumbuhan dan operating ratio, memberikan motivasi kepada para kepala kantor pos cabang beserta staf baik secara langsung maupun melalui edaran berupa surat, nota dan lain-lain.

k) Asman PKC (Pengawas Kantor Cabang)

Asman PKC (Pengawas Kantor Cabang) adalah orang yang bertugas entri RS 3 dan RS 4 serta transaksi SOPP kantor pos cabang offline kemudian mencocokan dengan daftar perhitungan N2 Kantor Pos Cabang, membuat daftar perhitungan Kantor Pos Cabang (daftar kompilasi) berdasarkan perhitungn N2, memenuhi permintaan BPM serta mengirimkan ke masing-masing kantor cabang, melakukan pengawasan atau penempelan pemakaian resi transaksi Kantor pos Cabang.

1) Kantor Cabang

Kantor Pos Cabang Cianjur memiliki 14 kantor yang di awasi oleh supervisor PKC (Pengawas Kantor Cabang), yaitu diantaranya :

1. kantor pos Sindanglaya 43253
2. Kantor pos Cimacan 43255
3. Kantor pos Cianjur Muka 43200
4. Kantor pos Cikalongkulon 43291
5. Kantor pos Ciranjang 43282
6. Kantor pos Bojongpicung 43283
7. Kantor pos Warung Kondang 43261
8. Kantor pos Cibeber 43262
9. Kantor pos Campaka 43263
10. Kantor Pos Sukanagara 43264
11. Kantor Pos Pagelaran 43265
12. Kantor Pos Tanggeung 43267
13. Kantor Pos Sindangbarang 43272
14. Kantor Pos Cidaun 43275

J) Supervisor SDM

Supervisor SDM adalah orang yang bertugas menyusun perhitungan beban kerja tiap unit kerja dilingkungan Kprk Cianjur berdasarkan indicator, menganalisa dan menghitung kebutuhan jumlah serta kualitas SDM dan kebutuhan sarana pendukung operasional, menyusun rencana kerja dan anggaran (RKA) bidang SDM, mengawasi administrasi data penempatan, pelatihan, penghargaan dan pemberian hukdis pegawai, melaksanakan proses penilaian pegawai melalui diklat atau training sesuai dengan kebutuhan, mengusulkan ke kantor wilpos kebutuhan programpelatihan unit-unit kerja sesuai kebutuhan dan tuntunan professional kerja, memperifikasi daftar pembayaran gaji dan pembayaran lainnya, mengawasi penomoran agenda surat, baik surat masuk maupun surat keluar, mengajukan mutasi pegawai dilingkungan kantor, mengajukan perekrutan pegawai apabila terdapat kekurangan pegawai.

l) Asman SDM (Bagian Pegawai dan Urusan Gaji)

Asman SDM Bagian Pegawai dan Urusan Gaji adalah orang yang bertugas membuat daftar pembayaran gaji pegawai, gaji pension dan pembayaran tunjangan lainnya, melaksanakan pembayaran gaji pegawai dan pension tepat waktu, melaksanakan setoran Pph pasal 22 pegawai pensiun, mengelola data kepegawaian sesuai prosedur dan aturan yang di tetapkan, memproses naskah dan restitusi pegawai dan pensiun, mengadministrasikan naskah-naskah pegawai dalam bendel kepegawaian masing-masing pegawai, mangumpulkan data dan informasi kepegawaian untuk pemberian kenga, kenpa, pemberian hukdis dan penghargaan lainnya, memberi nomor agenda terhadap surat yang masuk ataupun yang keluar, sesuai dengan kategori surat, mendistribusukan surat masuk sesuai dengan disposisidan mengirimkan surat yang keluar sesuai dengan alamat tujuan surat, menyiapkan laporan-laporan kepegawaian dan laporan pendukung lainnya.

m) Asman SDM (Urusan Peralatan)

Asman SDM (Urusan Peralatan) adalah orang yang bertugas memperbaiki peralatan yang sudah rusak tetapi masih dapat digunakan untuk kebutuhan di kantor pos Cianjur, mendaur ulang timah yang telah di gunakan, melaksanakan tugas lain yang telah diperintahkan Supervisor SDM.

n) Staf TSI (Teknologi dan Sistem Informasi)

Staf TSI (Teknologi dan Sistem Informasi) adalah orang yang bertugas memelihara computer dan perangkat pendukung sesuai dengan standar operasi yang telah di tetapkan, memperbaiki jaringan computer dan perangkat pendukung yang rusak, memantau optimalisasi penggunaan computer sesuai kebutuhan, memasang dan menghapus aplikasi pada computer sesuai kebutuhan.

o) Supervisor pemasaran

Supervisor pemasaran adalah orang yang mencari peluang pasar biskom, Biskug dan Filateli, melakukan penawaran produk jasa pos kepada calon pelanggan, melakukan pick up service kepada pelanggan hasil PKS, melayani pengaduan pelanggan, bertindak sebagai humas dalam memberikan informasi produk, melaksanakan tugas lainnya yang berkaitan dengan ruang lingkup bidang pemasaran.

p) Asman pemasaran

Asman pemasaran adalah orang yang membantu supervisor pemasaran dalam menangani pengaduan pelanggan, menggantikan supervisor pemasaran apabila berhalangan hadir.

q) Supervisor pengolahan

Supervisor pengolahan adalah orang yang bertugas melakukan chek dan recheck terhadap kiriman korporat dengan cara menghitung dan meyakinkan jumlah kiriman serta melaporkan hasilnya kepada Kakp, memberikan masukan kepada Kakp perihal yang

berkaitan dengan pengembangan dibagian pengolahan pos, melaksanakan hal-hal yang diintruksikan oleh kepala kantor.

r) Asman pengolahan

Asman pengolahan adalah orang yang melaksanakan tugas lain yang di berikan oleh supervisor pengolahan, menggantikan tugas supervisor pengolahan apabila berhalangan hadir.

4.1.3 Karakteristik Responden

Tabel 4.1

Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	f	%
1	Pria	46	46,0
2	Wanita	54	54,0
	Total	100	100,0

Dari data responden yang diperoleh terlihat ada 46 orang pria dan 54 orang wanita.

Alasan : Berdasarkan surpey yang di teliti kabanyakan wanita yang mengirimkan paket berupa surat lamaran kerja dan ibu-ibu yang mengirikan barang ke sanak saudaranya.

Tabel 4.2

Usia Responden

No	Usia	f	%
1	20 tahun - 25 tahun	13	13.0
2	26 tahun - 30 tahun	14	14.0
3	31 tahun - 40 tahun	34	34.0
4	41 tahun - 50 tahun	16	16.0
5	51 tahun – 55 tahun	23	23.0
	Total	100	100.0

Dari data responden yang diperoleh terlihat ada 13 orang usia 20 tahun - 25 tahun, ada 14 orang usia 26 tahun - 30 tahun, ada 34 orang usia 31 tahun - 40 tahun, ada 16 orang usia 41 tahun - 50 tahun, dan ada 23 orang usia 51 tahun – 55 tahun.

Alasan : Berdasarkan survey yang di teliti yaitu dari umur 31 tahun- 40 tahun yang mengirimkan paket seperti bapak-bapak dan ibu-ibu yang sudah berkerja.

Tabel 4.3

Pendidikan Responden

No	Pendidikan Terakhir	f	%
1	SMP	10	10,0
2	SMA	14	14.0
3	Akademi/D3	24	24.0
4	Sarjana/ S1	29	29.0
5	Lainnya	23	23.0
	Total	100	100.0

Dari data responden yang diperoleh terlihat ada 10 orang dengan pendidikan SMP, 14 orang dengan pendidikan SMA, 24 orang dengan

pendidikan D3, 29 orang dengan pendidikan S1, dan 23 orang dengan pendidikan lainnya

Alasan : Berdasarkan survey yang mengirimkan paket di PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur kebanyak mahasiswa S1 yang sudah berkerja di Cianjur.

Tabel 4.4

Masa Kerja

No	Masa Kerja	f	%
1	< 2 tahun	37	37,0
2	2 tahun – 4 tahun	27	27,0
3	> 4 tahun	36	36,0
	Total	100	100,0

Dari data responden yang diperoleh terlihat ada 37 orang dengan masa kerja kurang dari 2 tahun, ada 27 orang dengan masa kerja antara 2 tahun – 4 tahun dan ada 36 orang dengan masa kerja lebih dari 4 tahun.

Alasan : Karena masa kerja yang > 4 tahun adalah pelanggan tetap untuk setiap pengiriman untuk ke perusahaan lain yang menggunakan jasa pos terus.

4.2 Hasil Pembahasan

4.2.1 Deskriptif Data Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur denga 8 indkator berupa item pernyataan kuesioner. Dalam penelitian ini digunakan perbandingan

antara skor aktual yang diperoleh dari data penelitian sebagai indikator Kualitas pelayanan untuk melihat kondisi Kualitas pelayanan yang dinilai oleh pelanggan.

1. Penampilan karyawan

Tanggapan responden terhadap penampilan karyawan sebagai berikut :

Tabel 4.5

Penilaian responden atas penampilan karyawan

Tanggapan Responden	Bobot	f	%	Skor
Sangat Baik	5	29	29.00	145
Baik	4	31	31.00	124
Cukup Baik	3	39	39.00	117
Tidak Baik	2	1	1.00	2
Sangat Tidak Baik	1	0	0.00	0
Total		100	100.00	388

Sumber : Kuesioner yang telah diolah

Hasil yang diperoleh dari data kuesioner menunjukkan dalam hal penampilan karyawan responden menilai baik. Hal ini terlihat dari tanggapan responden yang sebagian besar menyatakan sangat baik (29,0%) dan baik (31,0%). Untuk menilai tanggapan terhadap indikator penampilan karyawan berdasarkan tabel diatas, maka digunakan rumus perbandingan skor aktual dan skor ideal sebagai berikut :

Alasan : Hal ini karyawan PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur sangat mengutamakan penampilan agar member kenyaman bagi responden.

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{388}{500} \times 100\%$$

% skor aktual = 77,6%

Hasil persentase skor aktual dari indikator penampilan karyawan berdasarkan perhitungan di atas dapat diketahui sebesar 77,6%. Nilai yang mengandung pengertian bahwa penampilan karyawan masuk dalam kategori baik.

2. Daya tanggap karyawan

Tanggapan responden terhadap daya tanggap karyawan sebagai berikut :

Tabel 4.6

Penilaian responden atas daya tanggap karyawan

Tanggapan Responden	Bobot	f	%	Skor
Sangat Baik	5	26	26.00	130
Baik	4	33	33.00	132
Cukup Baik	3	40	40.00	120
Tidak Baik	2	1	1.00	2
Sangat Tidak Baik	1	0	0.00	0
Total		100	100.00	384

Sumber : Kuesioner yang telah diolah

Hasil yang diperoleh dari data kuesioner menunjukkan dalam hal daya tanggap karyawan responden menilai baik. Hal ini terlihat dari tanggapan responden yang sebagian besar menyatakan sangat baik (26,0%) dan Baik (33,0%). Untuk menilai tanggapan terhadap indikator daya tanggap karyawan berdasarkan tabel diatas, maka digunakan rumus perbandingan skor aktual dan skor ideal sebagai berikut :

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{384}{500} \times 100\%$$

% skor aktual = 76,8%

Hasil persentase skor aktual dari indikator daya tanggap karyawan berdasarkan perhitungan di atas dapat diketahui sebesar 76,8%. Nilai yang mengandung pengertian bahwa daya tanggap karyawan masuk dalam kategori baik.

3. Keandalan menangani pelanggan

Tanggapan responden terhadap keandalan menangani pelanggan sebagai berikut :

Tabel 4.7
Penilaian responden atas keandalan menangani pelanggan

Tanggapan Responden	Bobot	f	%	Skor
Sangat Baik	5	19	19.00	95
Baik	4	41	41.00	164
Cukup Baik	3	39	39.00	117
Tidak Baik	2	1	1.00	2
Sangat Tidak Baik	1	0	0.00	0
Total		100	100.00	378

Sumber : Kuesioner yang telah diolah

Hasil yang diperoleh dari data kuesioner menunjukkan dalam hal keandalan menangani pelanggan responden menilai baik. Hal ini terlihat dari tanggapan responden yang sebagian besar menyatakan sangat baik (19,0%) dan baik (41,0%). Untuk menilai tanggapan terhadap indikator keandalan menangani pelanggan berdasarkan tabel diatas, maka digunakan rumus perbandingan skor aktual dan skor ideal sebagai berikut :

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

% skor aktual = $\frac{378}{500} \times 100\%$

% skor aktual = 75,6%

Hasil persentase skor aktual dari indikator keandalan menangani pelanggan berdasarkan perhitungan di atas dapat diketahui sebesar 75,6%. Nilai yang mengandung pengertian bahwa penampilan karyawan masuk dalam kategori baik.

4. Kecepatan pelayanan

Tanggapan responden terhadap Kecepatan pelayanan sebagai berikut :

Tabel 4.8

Penilaian responden atas Kecepatan pelayanan

Tanggapan Responden	Bobot	f	%	Skor
Sangat Baik	5	15	15.00	75
Baik	4	35	35.00	140
Cukup Baik	3	50	50.00	150
Tidak Baik	2	0	0.00	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0.00	0
Total		100	100.00	365

Sumber : Kuesioner yang telah diolah

Hasil yang diperoleh dari data kuesioner menunjukkan dalam hal Kecepatan pelayanan responden menilai baik. Hal ini terlihat dari tanggapan responden yang sebagian besar menyatakan sangat baik (15,0%) dan baik (35%). Untuk menilai tanggapan terhadap indikator Kecepatan pelayanan berdasarkan tabel diatas, maka digunakan rumus perbandingan skor aktual dan skor ideal sebagai berikut :

% skor aktual = $\frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{365}{500} \times 100\%$$

% skor aktual = 73,0%

Hasil persentase skor aktual dari indikator Kecepatan pelayanan berdasarkan perhitungan di atas dapat diketahui sebesar 73,0%. Nilai yang mengandung pengertian bahwa Kecepatan pelayanan masuk dalam kategori baik.

5. Penampilan karyawan

Tanggapan responden terhadap penampilan karyawan sebagai berikut :

Tabel 4.9

Penilaian responden atas keramahan karyawan

Tanggapan Responden	Bobot	f	%	Skor
Sangat Baik	5	11	11.00	55
Baik	4	35	35.00	140
Cukup Baik	3	53	53.00	159
Tidak Baik	2	1	1.00	2
Sangat Tidak Baik	1	0	0.00	0
Total		100	100.00	356

Sumber : Kuesioner yang telah diolah

Hasil yang diperoleh dari data kuesioner menunjukkan dalam hal penampilan karyawan responden menilai baik. Hal ini terlihat dari tanggapan responden yang sebagian besar menyatakan sangat baik (11,0%) dan Baik (35,0%). Untuk menilai tanggapan terhadap indikator penampilan karyawan berdasarkan tabel diatas, maka digunakan rumus perbandingan skor aktual dan skor ideal sebagai berikut :

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

% skor aktual = $\frac{356}{500} \times 100\%$

% skor aktual = 71,2%

Hasil persentase skor aktual dari indikator penampilan karyawan berdasarkan perhitungan di atas dapat diketahui sebesar 71,2%. Nilai yang mengandung pengertian bahwa penampilan karyawan masuk dalam kategori baik.

6. Kesungguhan karyawan membantu

Tanggapan responden terhadap Kesungguhan karyawan membantu sebagai berikut :

Tabel 4.10

Penilaian responden atas Kesungguhan karyawan membantu

Tanggapan Responden	Bobot	f	%	Skor
Sangat Baik	5	7	7.00	35
Baik	4	30	30.00	120
Cukup Baik	3	60	60.00	180
Tidak Baik	2	3	3.00	6
Sangat Tidak Baik	1	0	0.00	0
Total		100	100.00	341

Sumber : Kuesioner yang telah diolah

Hasil yang diperoleh dari data kuesioner menunjukkan dalam hal Kesungguhan karyawan membantu responden menilai baik. Hal ini terlihat dari tanggapan responden yang menyatakan cukup baik ada 60,0%, yang menyatakan baik ada 30% dan yang menyatakan sangat baik ada 7% .

Untuk menilai tanggapan terhadap indikator Kesungguhan karyawan membantu berdasarkan tabel diatas, maka digunakan rumus perbandingan skor aktual dan skor ideal sebagai berikut :

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{341}{500} \times 100\%$$

% skor aktual = 68,2%

Hasil persentase skor aktual dari indikator Kesungguhan karyawan membantu berdasarkan perhitungan di atas dapat diketahui sebesar 68,2%. Nilai yang mengandung pengertian bahwa karyawan dalam membantu sudah sungguh-sungguh.

7. Memberi rasa aman bertransaksi

Tanggapan responden terhadap Memberi rasa aman bertransaksi sebagai berikut :

Tabel 4.11

Penilaian responden atas Memberi rasa aman bertransaksi

Tanggapan Responden	Bobot	f	%	Skor
Sangat Baik	5	6	6.00	30
Baik	4	35	35.00	140
Cukup Baik	3	57	57.00	171
Tidak Baik	2	2	2.00	4
Sangat Tidak Baik	1	0	0.00	0
Total		100	100.00	345

Sumber : Kuesioner yang telah diolah

Hasil yang diperoleh dari data kuesioner menunjukkan dalam hal Memberi rasa aman bertransaksi responden menilai menilai baik. Hal ini terlihat dari tanggapan responden yang menyatakan cukup baik ada 57,0%, yang menyatakan baik ada 35% dan yang menyatakan sangat baik ada 6% .

Untuk menilai tanggapan terhadap indikator Memberi rasa aman bertransaksi berdasarkan tabel diatas, maka digunakan rumus perbandingan skor aktual dan skor ideal sebagai berikut :

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{345}{500} \times 100\%$$

% skor aktual = 69,0%

Hasil persentase skor aktual dari indikator Memberi rasa aman bertransaksi berdasarkan perhitungan di atas dapat diketahui sebesar 69,0%. Nilai yang mengandung pengertian bahwa Memberi rasa aman bertransaksi masuk dalam kategori baik.

8. Kenyamanan jam operasional

Tanggapan responden terhadap Kenyamanan jam operasional sebagai berikut :

Tabel 4.12

Penilaian responden atas Kenyamanan jam operasional

Tanggapan Responden	Bobot	f	%	Skor
Sangat Baik	5	7	7.00	35
Baik	4	33	33.00	132
Cukup Baik	3	58	58.00	174
Tidak Baik	2	2	2.00	4
Sangat Tidak Baik	1	0	0.00	0
Total		100	100.00	345

Sumber : Kuesioner yang telah diolah

Hasil yang diperoleh dari data kuesioner menunjukkan dalam hal Kenyamanan jam operasional responden menilai baik. Hal ini terlihat dari tanggapan responden yang menyatakan cukup baik ada 58.00%, yang menyatakan baik ada 33% dan yang menyatakan sangat baik ada 7%.

Untuk menilai tanggapan terhadap indikator Kenyamanan jam operasional berdasarkan tabel diatas, maka digunakan rumus perbandingan skor aktual dan skor ideal sebagai berikut :

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{345}{500} \times 100\%$$

% skor aktual = 69,0%

Hasil persentase skor aktual dari indikator Kenyamanan jam operasional berdasarkan perhitungan di atas dapat diketahui sebesar 69,0%. Nilai yang mengandung pengertian bahwa kenyamanan jam operasional dinilai sudah baik.

Dari 8 indikator Kualitas pelayanan yang meliputi penampilan karyawan, keramahan karyawan, daya tanggap karyawan, keandalan menangani pelanggan, Kecepatan pelayanan, Kesungguhan karyawan membantu, Memberi rasa aman bertransaksi, Kenyamanan jam operasional diperoleh tanggapan responden keseluruhan mengenai indikator variabel X sebagai berikut :

Tabel 4.13

Persentase Skor Aktual Kualitas pelayanan

No.	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%Skor Aktual	Kriteria
1.	Penampilan karyawan	388	500	77,60	Baik
2.	Keramahan karyawan	384	500	76,80	Baik
3.	Daya tanggap karyawan	378	500	75,60	Baik
4.	Keandalan menangani pelanggan	365	500	73,00	Baik
5	Kecepatan pelayanan	356	500	71,20	Baik
6	Kesungguhan karyawan membantu	341	500	68,20	Baik
7	Memberi rasa aman bertransaksi	345	500	69,00	Baik
8	Kenyamanan jam operasional	345	500	69,00	Baik
	Skor Kualitas pelayanan	2825	4000	70,63	Baik

Untuk keseluruhan tanggapan responden terhadap Kualitas pelayanan dapat digunakan rumus sebagai berikut berdasarkan skor pada tabel di atasdengan menghitung perbandingan skor aktual dan skor ideal sebagai berikut :

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{2825}{4000} \times 100\%$$

% skor aktual = 70,63%

Hasil persentase skor aktual tanggapan responden terhadap Kualitas pelayanan berdasarkan perhitungan di atas dapat diketahui sebesar 70,63%. Nilai yang mengandung pengertian Kualitas pelayanan dinilai sudah baik.

4.2.2 Deskriptif Data Variabel Loyalitas pelanggan

Loyalitas pelanggan dalam penelitian ini diukur denga 4 indikator berupa item pernyataan kuesioner yaitu memikirkan untuk datang kembali, menerima pelayanan, menolak terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan lain dan merekomendasikan kepada orang. Dalam penelitian ini digunakan perbandingan antara skor aktual yang diperoleh dari data penelitian sebagai indikator Kualitas pelayanan untuk melihat kondisi Kualitas pelayanan yang dinilai oleh pelanggan

1. Memikirkan untuk datang kembali

Tanggapan responden terhadap memikirkan untuk datang kembali sebagai berikut :

Tabel 4.14

Penilaian responden atas memikirkan untuk datang kembali

Tanggapan Responden	Bobot	f	%	Skor
Sangat Baik	5	22	22.00	110
Baik	4	29	29.00	116
Cukup Baik	3	45	45.00	135
Tidak Baik	2	3	3.00	6
Sangat Tidak Baik	1	1	1.00	1
Total		100	100.00	368

Sumber : Kuesioner yang telah diolah

Hasil yang diperoleh dari data kuesioner menunjukkan dalam hal memikirkan untuk datang kembali responden menyatakan sangat baik ada 22,0%, yang menyatakan baik ada 29,0% dan yang menyakan cukupbaik ada 45,0%.

Alasan : Hal ini responden sangat minat dan tertarik untuk mengirim paket lewat kantor pos di karena ongkos pengiriman paket lebih murah dibandingkan dengan jasa paket lain yang tarifnya lebih mahal.

Untuk menilai tanggapan terhadap indikator memikirkan untuk datang kembali berdasarkan tabel diatas, maka digunakan rumus perbandingan skor aktual dan skor ideal sebagai berikut :

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{368}{500} \times 100\%$$

% skor aktual = 73,60%

Hasil persentase skor aktual dari indikator memikirkan untuk datang kembali berdasarkan perhitungan di atas dapat diketahui sebesar 73,60% dan masuk dalam kategori baik. Nilai yang diperoleh mengandung pengertian bahwa pelanggan memikirkan datang kembali untuk pengiriman paket melalui PT. Pos Indonesia Cianjur.

2. Menerima pelayanan

Tanggapan responden terhadap menerima pelayanan sebagai berikut :

Tabel 4.15

Penilaian responden atas menerima pelayanan

Tanggapan Responden	Bobot	f	%	Skor
Sangat Baik	5	19	19.00	95
Baik	4	28	28.00	112
Cukup Baik	3	50	50.00	150
Tidak Baik	2	3	3.00	6
Sangat Tidak Baik	1	0	0.00	0
Total		100	100.00	363

Sumber : Kuesioner yang telah diolah

Hasil yang diperoleh dari data kuesioner menunjukkan dalam hal menerima pelayanan responden menyatakan sangat baik ada 19,0%, yang menyatakan baik ada 28,0% dan yang menyakan cukupbaik ada 50,0%.

Alasan : Pelayanan di kantor pos indonesia (persero) cianjur sangat member kenyaman bagi responden yang akan mengirimkan paket.

Untuk menilai tanggapan terhadap indikator menerima pelayanan berdasarkan tabel diatas, maka digunakan rumus perbandingan skor aktual dan skor ideal sebagai berikut :

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{363}{500} \times 100\%$$

% skor aktual = 72,60%

Hasil persentase skor aktual dari indikator menerima pelayanan berdasarkan perhitungan di atas dapat diketahui sebesar 72,60 dan masuk dalam

kategori baik. Nilai yang mengandung pengertian bahwa pelanggan merasa menerima pelayanan yang sudah baik.

3. Menolak terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan lain

Tanggapan responden terhadap menolak terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan lain sebagai berikut :

Tabel 4.16

Penilaian responden atas menolak terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan lain

Tanggapan Responden	Bobot	f	%	Skor
Sangat Baik	5	14	14.00	70
Baik	4	36	36.00	144
Cukup Baik	3	45	45.00	135
Tidak Baik	2	5	5.00	10
Sangat Tidak Baik	1	0	0.00	0
Total		100	100.00	359

Sumber : Kuesioner yang telah diolah

Hasil yang diperoleh dari data kuesioner menunjukkan dalam hal menolak terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan lain responden menyatakan sangat baik ada 14,0%, yang menyatakan baik ada 36,0% dan yang menyakan cukupbaik ada 45,0%.

Untuk menilai tanggapan terhadap indikator menolak terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan lain berdasarkan tabel diatas, maka digunakan rumus perbandingan skor aktual dan skor ideal sebagai berikut :

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{359}{500} \times 100\%$$

% skor aktual = 71,80%

Hasil persentase skor aktual dari indikator menolak terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan lain berdasarkan perhitungan di atas dapat diketahui sebesar 71,80% dan masuk dalam kategori baik. Nilai yang mengandung pengertian pelanggan cenderung menolak terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan lain.

4. Merekomendasikan kepada orang

Tanggapan responden terhadap merekomendasikan kepada orang sebagai berikut :

Tabel 4.17

Penilaian responden atas merekomendasikan kepada orang

Tanggapan Responden	Bobot	f	%	Skor
Sangat Baik	5	12	12.00	60
Baik	4	36	36.00	144
Cukup Baik	3	45	45.00	135
Tidak Baik	2	7	7.00	14
Sangat Tidak Baik	1	0	0.00	0
Total		100	100.00	353

Sumber : Kuesioner yang telah diolah

Hasil yang diperoleh dari data kuesioner menunjukkan dalam hal merekomendasikan kepada orang responden menyatakan sangat baik ada 12,0%, yang menyatakan baik ada 36,0% dan yang menyakan cukupbaik ada 45,0%.

Untuk menilai tanggapan terhadap indikator merekomendasikan kepada orang berdasarkan tabel diatas, maka digunakan rumus perbandingan skor aktual dan skor ideal sebagai berikut :

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{353}{500} \times 100\%$$

% skor aktual = 70,60%

Hasil persentase skor aktual dari indikator merekomendasikan kepada orang berdasarkan perhitungan di atas dapat diketahui sebesar 70,60% dan masuk dalam kategori baik. Nilai yang mengandung pengertian bahwa responden berkeinginan untuk merekomendasikan kepada orang .

Dari 4 indikator Loyalitas pelanggan yang meliputi memikirkan untuk datang kembali, menerima pelayanan, menolak terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan lain dan merekomendasikan kepada orang diperoleh tanggapan responden keseluruhan mengenai indikator variabel Y sebagai berikut :

Tabel 4.18

Persentase Skor Aktual Loyalitas pelanggan

No.	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%Skor Aktual	Kriteria
1.	Memikirkan untuk datang kembali.	368	500	73,60	Baik
2.	Menerima pelayanan	363	500	72,60	Baik
3.	Menolak terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan lain.	359	500	71,80	Baik
4.	Merekomendasikan kepada orang	353	500	70,60	Baik
	Skor Loyalitas pelanggan	1438	2000	71,90	Baik

Untuk keseluruhan tanggapan responden terhadap Loyalitas pelanggan dapat digunakan rumus sebagai berikut berdasarkan skor pada tabel di atasdengan menghitung perbandingan skor aktual dan skor ideal sebagai berikut :

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{1438}{2000} \times 100\%$$

% skor aktual = 71,90%

Hasil persentase skor aktual tanggapan responden terhadap Loyalitas pelanggan berdasarkan perhitungan di atas dapat diketahui sebesar 71,90% dan masuk dalam kategori baik. Nilai yang diperoleh mengandung pengertian bahwa Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur tinggi.

1) Hasil Analisis (Kuantitatif)

- **Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur**

Untuk menguji pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur digunakan analisis regresi linear sederhana dan analisis korelasi *product moment.*

Data penelitian diperoleh melalui kuesioner. Data yang dikumpulkan dari kuisioner yang mempunyai skala pengukuran ordinal. Untuk memenuhi syarat data yang digunakan sekurang-kurangnya mempunyai tingkat pengukuran interval, data hasil kuesioner terlebih dahulu ditransformasikan menjadi skala interval menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI). Hasil perhitungan skor data variabel X dan Y setelah ditransformasikan menjadi skala interval menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI) dapat dilihat pada lampiran.

Data yang digunakan sebagai variabel bebas (X) adalah total skor Kualitas pelayanan dan data yang digunakan sebagai variabel tidak bebas (Y) adalah total skor variabel Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur.

2) Hasil Analisis Regresi

Perhitungan persamaan regresi Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur menggunakan rumus regresi linear sederhanan. Untuk perhitungan koefisien regresi dan korelasisecara manual diberikan data pada tabel berikut yang akan digunakan dalam rumus.

Untuk perhitungan koefisien regresi menggunakan rumus di atas, diperlukan data berikut:

$\sum X_i = 2656{,}862$ $\sum Y_i = 1291{,}411$

$\sum X_i^2 = 73576{,}465$ $\sum Y_i^2 = 17549{,}964$

$\sum X_i Y_i = 35480{,}485$

Menggunakan nilai –nilai yang diperoleh, selanjutnya dihitung besar konstanta dan koefisien regresi dalam persamaan regresi dengan cara sebagai berikut :

$$a = \frac{\left(\sum_{i=1}^{n} X_i^2\right)\left(\sum_{i=1}^{n} Y_i\right) - \left(\sum_{i=1}^{n} X_i\right)\left(\sum_{i=1}^{n} Y_i X_i\right)}{n \times \sum_{i=1}^{n} X_i^2 - \left(\sum_{i=1}^{n} X_i\right)^2}$$

$$a = \frac{73576{,}465 \times 1291{,}411 \; - \; 2656{,}862 \times 35480{,}485}{100 \times 73576{,}465 - \; 2656{,}862^{\;2}}$$

$$a = \frac{95017420{,}662 - 94266752{,}206}{7357646{,}5 - 7058915{,}728}$$

$$a = \frac{750668{,}457}{298730{,}785}$$

$= 2{,}513$

$$b = \frac{n \times \sum_{i=1}^{n} Y_i X_i - \left(\sum_{i=1}^{n} X_i\right)\left(\sum_{i=1}^{n} Y_i\right)}{n \times \sum_{i=1}^{n} X_i^2 - \left(\sum_{i=1}^{n} X_i\right)^2}$$

$$b = \frac{100 \times 35480{,}485 \; - \; 2656{,}862 \times 1291{,}411}{100 \times 73576{,}465 - \; 2656{,}862^{\;2}}$$

$$b = \frac{3548048{,}485 - 3431099{,}531}{7357646{,}5 - 7058915{,}728}$$

$$b = \frac{116948,954}{298730,785}$$

$= 0,391$

Hasil perhitungan koefisien regresi yang dilakukan menggunakan software SPSS dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.19

Hasil Perhitungan Koefisien Regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.513	1.021		2.461	.016
	X (Kualitas Pelayanan)	.391	.038	.724	10.401	.000

a. Dependent Variable: Y (Loyalitas pelanggan)

Sumber: Lampiran Output SPPS 17.0

Hasil perhitungan koefisien regresi berdasarkan data penelitian yang diperoleh dapat ditulis dalam persamaan regresi taksiran sebagai berikut:

Y= 2,513 + 0,391 X

Konstanta sebesar 2,513 menyatakan bahwa jika tidak ada Kualitas pelayanan (skor X sama dengan nol) maka skor Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur akan sebesar 2,513.

Koefisien regresi yang diperoleh sebesar 0,879 menyatakan bahwa setiap adanya peningkatan Kualitas pelayanan sebesar 1 nilai maka akan menaikkan skor Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur sebesar 0,391. Hasil yang diperoleh dari nilai koefisien regresi X terhadap Y dapat menjelaskan bahwa pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia

Cianjur berbanding lurus (positif) yang berarti semakin baik Kualitas pelayanan maka Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur akan semakin tinggi.

3) Hasil Korelasi

Keeratan hubungan antara Kualitas pelayanan dengan Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur ditunjukkan dengan korelasi Pearson (Product Moment). Perhitungan koefisien korelasi antara Kualitas pelayanan dengan Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur menggunakan rumus berikut:

$$r_{YX} = \frac{n\sum_{i=1}^{n} X_i Y_i - \sum_{i=1}^{n} X_i \sum_{i=1}^{n} Y_i}{\sqrt{\left[\left(n\sum_{i=1}^{n} X_i{}^2 - \left(\sum_{i=1}^{n} X_i\right)^2\right)\left(n\sum_{i=1}^{n} Y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^{n} Y_i\right)^2\right)\right]}}$$

Untuk perhitungan korelasi menggunakan rumus di atas, diperlukan data berikut :

$\sum X_i = 2656{,}862$ $\qquad$ $\sum Y_i = 1291{,}411$

$\sum X_i^2 = 73576{,}465$ $\qquad$ $\sum Y_i^2 = 17549{,}964$

$\sum X_i Y_i = 35480{,}485$

Menggunakan nilai-nilai di atas, selanjutnya diperoleh koefisien korelasi *Pearson* untuk hubungan antara Kualitas pelayanan dengan Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur rumus berikut:

$$r_{xy} = \frac{100 \times 35480{,}485 \; - \; 2656{,}862 \times 1291{,}411}{\sqrt{100 \times 73576{,}465 - \; 2656{,}862^{\;2} \; \times \; 100 \times 17549{,}964 - \; 1291{,}411^{\;2}}}$$

$$r_{xy} = \frac{3548048,485 - 3431099,531}{\sqrt{7357646,5 - 7058915,728 \times 1754996,4 - 1667741,116}}$$

$$r_{xy} = \frac{116948,954}{\sqrt{298730,785 \times 87255,320}}$$

$$r_{xy} = \frac{116948,954}{\sqrt{26065850361,657}}$$

$$r_{xy} = \frac{116948,954}{161449,219}$$

$$r_{YX} = 0,724$$

Hasil perhitungan koefisien korelasi yang dilakukan menggunakan software SPSS dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.20

Hasil korelasi Variabel X dan Y

Correlations[a]

		X (Kualitas Pelayanan)	Y (Loyalitas pelanggan)
X (Kualitas Pelayanan)	Pearson Correlation	1	.724**
	Sig. (2-tailed)		.000
Y (Loyalitas pelanggan)	Pearson Correlation	.724**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

a. Listwise N=100

Hasil perhitungan nilai korelasi antara Kualitas pelayanan dengan Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur berdasarkan data penelitian yang diperoleh adalah sebesar 0,724. Nilai ini menunjukkan kekuatan hubungan variabel Kualitas pelayanan dengan Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur. Berdasarkan kriteria keeratan pada bab III, maka hubungan variabel

Kualitas pelayanan dengan Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur masuk dalam kategori hubungan yang kuat.

Arah hubungan antara Kualitas pelayanan dengan Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur yang diperoleh positif, artinya Kualitas pelayanan yang baik diikuti dengan peningkatan Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur.

Tabel 4.21

Pedoman untuk memberikan interprestasi koefisien korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2008;250)

4) Hasil Koefisien Determinasi

Besarnya pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan ditunjukkan oleh Koefesien determinasi. Hasil perhitungan pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur diperoleh dengan perhitungan sebagai berikut:

$$KD = r_{XY}^{\ 2} \times 100\%$$

KD = $0{,}724^2$ x 100%= 52,5%

Hasil perhitungan koefisien determinasi yang dilakukan menggunakan software SPSS dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.22

Hasil Koefisien Determinasi Variabel X dan Y

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.724[a]	.525	.520	2.05713

a. Predictors: (Constant), X (Kualitas Pelayanan)

b. Dependent Variable: Y (Loyalitas pelanggan)

Diperoleh nilai koefisien determinasi untuk pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur sebesar 52,5%. Jadi 52,5% perubahan loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur dapat dijelaskan Kualitas pelayanan, dimana semakin baik Kualitas pelayanan maka Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur semakin tinggi atau sebaliknya jika Kualitas pelayanan tidak baik maka Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur semakin rendah. Pengaruh faktor-faktor lain adalah sebesar (100%−52,5%) = 47,5%. Pengaruh tersebut merupakan pengaruh faktor-faktor lain diluar dari variabel Kualitas pelayanan yang mempengaruhi Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur.

4.2.3 Hasil Pengujian Hipotesis (Kualitatif)

Data penelitian untuk kedua variable yang diteliti (Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan). Dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan skala ukur ordinal.

Untuk menguji pengaruh variabel Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur dilakukan pengujian hipotesis berikut:

$H_0 : \rho = 0$ Tidak terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur

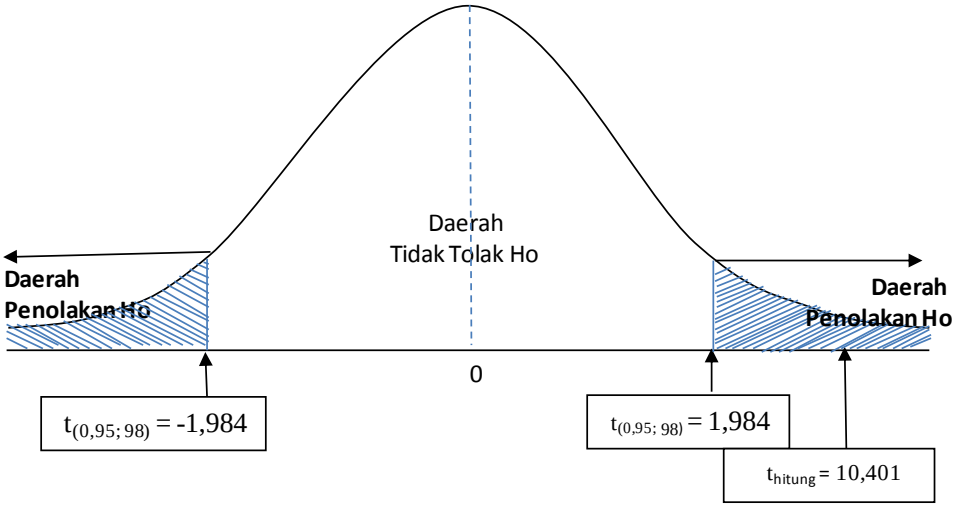
$H_1 : \rho \neq 0$ Terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur

Untuk menguji hipotesis di atas digunakan statistik uji-t. Nilai t hitung dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = r_{xy}\sqrt{\frac{n-2}{1-r_{xy}^2}}$$

$$t_{hitung} = 0,724 \times \sqrt{\frac{100-2}{1-\ 0,724^{\ 2}}} \ = 10,401$$

Dari tabel distribusi t-student untuk tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0.05$) dan derajat bebas 100 –2 = 98 diperoleh nilai $t_{\text{-tabel}}$ = 1,984. Keputusan pengujian hipotesis (hasil perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel}) dapat digambarakan dalam diagram daerah penerimaan dan penolakan H0 sebagai berikut :



Gambar 4.1

Daerah penerimaan dan penolakan uji pengaruh X terhadap Y

Diperoleh nilai t-hitung untuk variabel bebas Kualitas pelayanan (X) sebesar 10,401 berada pada daerah tolak H0. Nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} (t_{hitung} = 10,401> t_{tabel} = 1,984). Jika dilihat nilai signifikansi yang diperoleh 0,000 (sangat kecil) lebih kecil dari tingkat kekeliruan 5% (α = 0,05). Maka hasil keputusan pengujian adalah menolak H0. Hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa dengan tingkat kepercayaan 95% terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur.