BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasakan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan pada PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur termasuk dalam kategori baik. Ini terlihat dari persentasi skor total untuk kualitas pelayanan adalah sebesar 82,2% yang terletak antara rentang 68.01 – 84.00 %. Dengan demikian, kualitas pelayanan berada pada tingkat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur sudah baik.
2. Kepercayaan pada PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur termasuk dalam kategori baik. Ini terlihat dari persentasi skor total untuk kepercayaan adalah sebesar 79,8% yang terletak antara rentang 68.01 – 84.00 %. Dengan demikian, kepercayaan berada pada tingkat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa kepercayaan pada PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur sudah baik.
3. Loyalitas pada PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur termasuk dalam kategori baik. Ini terlihat dari persentasi skor total untuk semangat kerja adalah sebesar 80,05% yang terletak antara rentang 68.01 – 84.00 %. Dengan demikian,

loyalitas berada pada tingkat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa loyalitas pada PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur sudah baik.

4. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan dan hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) terhadap loyalitas (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai Fhitung (11,166) > Ftabel (3,090) yang artinya, secara simultan kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) mempunyai pengaruh terhadap loyalitas (Y). Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas adalah sebesar 18,7%.
5. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh terhadap loyalitas (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung (3,433) > t tabel (1,985) yang artinya, kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas adalah sebesar 11,1%.
6. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial kepercayaan (X2) memiliki pengaruh terhadap loyalitas (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung (2,777) > t tabel (1,985) yang artinya, kepercayaan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas. Besarnya pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas adalah sebesar 7,6%.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti mengajukan beberapa saran untuk PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur, yaitu:

1. Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur sebaiknya harus di tingkatkan kembali terhadap pelanggan yang datang terhadap PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur dan meningkatkan pelayanan proses yang lebih cepat, agar tidak terjadi pengantrian pelanggan yang panjang.
2. Kepercayaan PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur yaitu sangat terjamin terhadap pelanggannya, dan harus dipertahankan. Sehinnga akan mampu menciptakan loyalitas pelanggan terhadap jasa PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur.
3. Loyalitas terhadap PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur sudah sangat baik sehingga pelanggan yang datang untuk mengirimkan paket dll masih banyak yang menggunakan jasa PT. Pos Indonesia (persero) Cianjur.
4. Dalam hasil penelitian menunjukan kualitas pelayanan dan loyalitas sudah baik dan harus di pertahankan sehinnga pelanggan yang loyal tidak akan pergi dari jasa PT. Pos (persero) Cianjur.
5. Mengingat hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil penelitian untuk kualitas pelayanan, kepercayaan dan loyalitas sudah berada dalam kategori baik, maka sebaiknya pihak perusahaan lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan agar loyalitasnya pun makin meningkat.

6. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya mencari variabel lain yang mempengaruhi loyalitas selain kualitas pelayanan dan kepercayaan.