

BAB IV

PENUTUP

Setelah dilakukan pengolahan data dan analisis secara bertahap pada variabel kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan PO.Sumber Alam, maka berikut merupakan kesimpulan dan saran yang diperoleh dari penelitian ini:

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

- 1) Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap variabel loyalitas pelanggan. Hal tersebut dikarenakan berdasarkan uji t variabel kualitas pelayanan (X) memiliki $t_{hitung} 9.990 > t_{tabel} 1.661$. Hal tersebut menandakan H_0 ditolak dan H_a diterima maka variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara positif terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y). Pengaruh positif ini menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan PO. Sumber Alam meningkat, maka loyalitas pelanggan PO. Sumber Alam juga akan meningkat. Berdasarkan hasil kategorisasi variabel kualitas pelayanan pada penelitian ini terletak pada kategori baik, akan tetapi terdapat 2 dimensi yang masih berada dibawah rata-rata yakni dimensi kehandalan dan dimensi daya tanggap. Dengan demikian dapat disimpulkan kurangnya kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan.

- 2) Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hal tersebut dikarenakan berdasarkan uji t variabel kualitas pelayanan (X) memiliki $t_{hitung} 9.665 > t_{tabel} 1.661$. Hal tersebut menandakan H_0 ditolak dan H_a diterima maka variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Z). Pengaruh positif ini menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan PO. Sumber Alam meningkat, maka kepuasan pelanggan PO. Sumber Alam juga akan meningkat. Berdasarkan hasil kategorisasi variabel kepuasan pelanggan pada penelitian ini terletak pada kategori cukup baik, akan tetapi terdapat 2 indikator yang masih berada dibawah rata-rata yakni kesesuaian kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dengan harapan pelanggan dan nilai perusahaan dimata pelanggan. Dengan demikian dapat disimpulkan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan berpengaruh terhadap rendahnya kepuasan dan nilai perusahaan dimata pelanggan.
- 3) Variabel kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif terhadap variabel loyalitas pelanggan. Hal tersebut dikarenakan berdasarkan uji t variabel kepuasan pelanggan (Z) memiliki $t_{hitung} 9.697 > t_{tabel} 1.661$. Hal tersebut menandakan H_0 ditolak dan H_a diterima maka variabel kepuasan pelanggan (Z) berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pelanggan (Y). Pengaruh positif ini menunjukkan bahwa jika kepuasan pelanggan PO. Sumber Alam meningkat, maka loyalitas pelanggan PO. Sumber Alam juga akan meningkat begitu juga sebaliknya. Berdasarkan hasil kategorisasi variabel loyalitas pelanggan pada penelitian ini terletak pada kategori cukup baik,

akan tetapi terdapat dua indikator yang masih berada di bawah rata-rata yakni kesediaan pelanggan untuk menjadikan PO. Sumber Alam sebagai pilihan utama dan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan PO. Sumber Alam kepada orang lain. Hal tersebut berarti rendahnya kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap rendahnya loyalitas pelanggan.

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti mengajukan sejumlah saran yang dapat bermanfaat dan berguna sebagai bahan pertimbangan PO. Sumber Alam dalam menentukan kebijakan selanjutnya yaitu sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil kategorisasi variabel kualitas pelayanan terdapat 2 dimensi yang masih berada dibawah rata-rata yakni dimensi kehandalan dan dimensi daya tanggap. Dengan demikian perusahaan perlu memberikan pengertian kepada para karyawannya bahwa yang menjadi fokus terpenting perusahaan jasa adalah kualitas pelayanannya sehingga karyawan harus selalu siap memberikan pelayanan prima bagi setiap pelanggan. Perusahaan juga perlu mengadakan pelatihan agar karyawan dapat meningkatkan kemampuannya dalam melayani pelanggan. Pengertian dan pelatihan sangat diperlukan agar karyawan tidak hanya melakukan pelayanan karena tuntutan tugas namun tulus dari hati karena pengertian yang telah mereka miliki. Karena pelayanan yang tulus akan lebih memuaskan pelanggan.
- 2) Berdasarkan hasil kategorisasi variabel kepuasan pelanggan pada penelitian ini terdapat 2 indikator yang masih berada dibawah rata-rata yakni kesesuaian kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dengan harapan

pelanggan dan nilai perusahaan dimata pelanggan. Dengan demikian perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan melakukan hal-hal yang dapat menarik hati para pelanggan, misalnya dengan melakukan peremajaan armada, ataupun dengan memberikan diskon bagi para pelanggan, sehingga nilai perusahaan dimata para pelanggan akan meningkat.

- 3) Berdasarkan hasil kategorisasi variabel loyalitas pelanggan pada penelitian ini terdapat dua indikator yang masih berada di bawah rata-rata yakni kesediaan pelanggan untuk menjadikan PO. Sumber Alam sebagai pilihan utama dan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan PO. Sumber Alam kepada orang lain. Dengan demikian perusahaan perlu meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memperbaiki kualitas pelayanannya, misalkan dengan menambah jumlah armada maupun memperluas jalur trayek menjadi lebih lengkap sehingga perusahaan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik dan pelanggan pun akan menjadikan PO. Sumber Alam sebagai pilihan utama dan bersedia merekomendasikan PO. Sumber Alam kepada orang lain.