

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Sebelum menyebarkan kuesioner kepada responden, yaitu pelanggan Kantor Pos Bantul, terlebih dahulu peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk menguji kuesioner kepada responden Kantor Pos Bantul unit Soedirman. Pelangga Kantor Pos Bantul unit Soedirman dapat menjadi alat untuk menguji kuesioner karena memiliki karakteristik yang serupa dengan pelanggan Kantor Pos Bantul. Berdasarkan uji validitas yang dilakukan terhadap 30 pelanggan Kantor Pos Bantul unit Soedirman, maka didapati hasil seluruh pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid karena  $R$  hitung seluruh pernyataan lebih besar dari  $R$  tabel (0,361). Selanjutnya, kuesioner dinyatakan reliabel karena Alpha Cronbach untuk variabel X sebesar 0,848 dan Y sebesar 0,834 lebih besar dari limit alpha yang ditentukan yaitu 0,6.

Identitas responden terdiri dari pernyataan, yaitu: jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan lama penggunaan jasa Kantor Pos Bantul. Untuk jenis kelamin didominasi oleh wanita dengan 56%, sedangkan usia di dominasi usia 20-30 tahun dengan 34,8%.

Selanjutnya dalam hal pekerjaan mayoritas responden adalah wirausaha dengan 53,2% dan terakhir lama penggunaan jasa Pos didominasi pelanggan yang menggunakan jasa Kantor Pos Bantul lebih dari 2 tahun sebesar 41,8%

Selanjutnya, hasil probabilitas sebesar 0,000. Karena  $\text{sig} < 5\%$  ( $0,000 < 0,05$ ), atau  $t \text{ hitung } 10,277 > t \text{ table } (1,976)$ . Maka  $H_0$  diterima, atau dapat disimpulkan bahwa Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Loyalitas Pelanggan Kantor Pos Kabupaten Bantul. Nilai R sebesar 0,657, hal ini menunjukkan kekuatan hubungan variable tersebut adalah masuk kategori kuat. Kemudian besarnya koefisien determinasi ( $r^2 \text{ square}$ ) = 0,432, artinya variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi variabel tidak bebas sebesar 43,2% sisanya sebesar 56,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Dalam variabel kualitas pelayanan, indikator nyata dengan dua butir pernyataan tentang kerapihan *customer service* dan penataan ruangan yang baik menjadi indikator dengan persentase responden menyatakan setuju terbesar dengan 70%, diikuti indikator reliabilitas berupa pernyataan ketepatan nomor antrean serta kecakapan *customer service* dan jaminan dengan pernyataan berupa pernyataan kesopanan dan keramahan *customer service* serta tindakan *customer service* yang membuat pelanggan percaya mendapat sebesar 66%. Kemudian yang terendah adalah pada indikator responsif dengan pernyataan seputar cepat tanggap dan kecakapan *customer service* dan empati dengan pernyataan seputar *customer*

*service* yang memberi kemudahan serta perhatian khusus terhadap setiap masalah pelanggan mendapat sebesar 63% responden setuju.

## **B. Saran**

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, secara umum direkomendasikan bagi Kantor Pos Kabupaten Bantul untuk mempertahankan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan kepada *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
2. Secara spesifik Kantor Pos Bantul perlu meningkatkan kinerja *customer servicenya* dalam hal responsif dan empati terhadap pelanggan karena kedua indikator tersebut merupakan indikator dengan persentase terendah dibanding tiga indikator lainnya. Dalam hal responsif, *customer service* Kantor Pos Bantul perlu meningkatkan responnya, yaitu apabila terdapat info baru yang kiranya penting untuk disampaikan, *customer service* harus sesegera mungkin untuk menyampaikannya kepada pelanggan. Sedangkan pada hal empati, *customer service* Kantor Pos Bantul perlu sedikit meningkatkan kemudahan pelayanan, dalam artian memberikan pelayanan yang mudah dan tidak berbelit, serta meningkatkan perhatiannya untuk setiap masalah dan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

3. Kantor Pos Bantul disarankan untuk mendapatkan pelanggan baru yang selama ini mungkin belum tersentuh. Hal tersebut dapat dilakukan melalui marketing komunikasi *getok tular*, yaitu dengan mendorong pelanggan kantor pos yang sudah loyal untuk mempromosikan kemudahan-kemudahan yang didapatnya ketika menggunakan layanan Kantor Pos Bantul.
4. Bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk melanjutkan penelitian ini diharapkan untuk melibatkan variabel lain yaitu dengan menggunakan variabel lain yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan perlu adanya penambahan jumlah sampel yang diambil sehingga penelitian ini dapat lebih berkembang. Untuk mengembangkan penelitian, penelitian kualitatif disarankan pula bagi penelitian selanjutnya.