

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka selanjutnya peneliti menyampaikan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan uji validitas angket, diketahui bahwa seluruh angket yang digunakan dalam pengumpulan data dinyatakan layak dan valid untuk digunakan.
2. Dari perhitungan reliabilitas untuk variabel X diperoleh nilai $r_{ii} = 0.412$ dengan nilai reliabilitasnya berada pada interval antara 0.41 – 0.60 atau dengan kata lain, tingkat reliabilitas untuk angket variabel X berada pada kriteria sedang.
3. Dari perhitungan reliabilitas untuk variabel Y diperoleh nilai $r_{ii} = 0.706$ dengan nilai reliabilitasnya berada pada interval antara 0.61 – 0.80 atau dengan kata lain, tingkat reliabilitas untuk angket variabel Y berada pada kriteria tinggi.
4. Besarnya koefisien korelasi antara variabel kinerja karyawan (X) terhadap kualitas pelayanan (Y), diperoleh nilai r_{ii} sebesar 0.586 dengan nilai reliabilitasnya berada pada interval antara 0.41 – 0.60 atau dengan kata lain, tingkat reliabilitas untuk angket variabel X berada pada kriteria sedang.
5. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT Pos Indonesia (Persero) Hiliweto sebesar 17.22%
6. Dari hasil uji regresi linear sederhana diperoleh $Y = 18.42 + 0.428X$, dimana apabila kualitas pelayanan semakin ditingkatkan, maka akan semakin banyak konsumen yang ingin bekerjasama.
7. Dari hasil uji t diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2.413 > 2.048$. Hipotesis yang diterima adalah H_a yaitu ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto.

5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian, peneliti akan memberikan beberapa saran, yaitu:

1. Kiranya kualitas dalam melayani semakin ditingkatkan dan agar keluhan-keluhan para konsumen dapat selalu ada jawaban dan teratasi.
2. Kiranya dengan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan membuat para konsumen puas dan tetap menggunakan jasa PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto.