

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis dalam penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang dengan Kepercayaan sebagai variabel moderating, yang telah dijelaskan di bab-bab sebelumnya, sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian secara parsial yang dilakukan uji t menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang. Hal tersebut dilihat dari nilai T_{hitung} sebesar $6,149 > T_{tabel}$ sebesar $1,660$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan konsumen semakin meningkat dan sebaliknya.
2. Hasil pengujian secara parsial yang dilakukan uji t menunjukkan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang. Hal tersebut dilihat dari nilai T_{hitung} sebesar $2,369 > T_{tabel}$ sebesar $1,660$ dengan nilai signifikan sebesar $0,020 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi fasilitas yang diberikan, maka kepuasan konsumen semakin meningkat dan sebaliknya.

3. Hasil pengujian secara parsial yang dilakukan uji t menunjukkan bahwa Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang. Hal tersebut dilihat dari nilai T_{hitung} sebesar $7,446 > T_{tabel}$ sebesar 1,660 dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan yang diberikan, maka kepuasan konsumen semakin meningkat dan sebaliknya.
4. Hasil pengujian secara parsial yang dilakukan uji t menunjukkan bahwa Kepercayaan memoderasi (memperlemah) hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen. Hal tersebut dilihat dari nilai T_{hitung} sebesar $0,217 < T_{tabel}$ sebesar 1,660 dengan nilai signifikan sebesar $0,829 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan berperan sebagai variabel moderating (memperlemah) hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen pada PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang.
5. Hasil pengujian secara parsial yang dilakukan uji t menunjukkan bahwa Kepercayaan memoderasi (memperlemah) hubungan antara Fasilitas dengan Kepuasan Konsumen. Hal tersebut dilihat dari nilai T_{hitung} sebesar $0,082 < T_{tabel}$ sebesar 1,660 dengan nilai signifikan sebesar $0,935 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan berperan sebagai variabel moderating (memperlemah) hubungan Fasilitas dengan Kepuasan Konsumen pada PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan dapat diajukan saran sebagai berikut :

1. Untuk PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang, tetap menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan serta fasilitas yang ada, serta menjaga kepercayaan konsumen. Sehingga semua konsumen akan tetap terus kembali melakukan transaksi di PT. Pos Indonesia (Persero) di Jalan Merdeka No.3 Palembang.
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat menjadikan skripsi ini sebagai bahan referensi dan diharapkan dapat mengungkapkan variabel selain Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepercayaan yang dapat mempengaruhi Kepuasan Konsumen dan variabel-variabel lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2013).
- Azwari, Peny Cahaya. Muhammadinah dan Juwita Anggraini, *Modul Praktikum Statistik* tahun 2018.
- Daryanto, *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran* (Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera, 2011).
- Hafsah, Mohammad Jafar. *Kemitraan Usaha Konsepsi dan Strategi* (Jakarta: PT Penebar Swadaya, 2000).
- Kasmir, *Customer Services Excellent : Teori dan Praktik* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017).
- Kristianto, Paulus Lilik. *Psikologi Pemasaran : Integrasi Ilmu Psikologi dalam Kegiatan Pemasaran* (Jakarta: PT Buku Seru, 2011), hal 30.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi – Cetakan Ketiga* (Jakarta: Salemba Empat, 2016).
- Misbahudin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik Edisi ke-2* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014).
- Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor: PT Ghalia Indonesia, 2004).
- Priansa, Doni Juni. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung: Alfabeta, 2017).
- Priyanto, Duwi. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20* (Yogyakarta, 2012).
- Priyanto, Duwi. *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2010).
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset, 2013).
- Sudaryono, *Manajemen Pemasaran : Teori & Implementasi* (Yogyakarta: Andi Offset, 2016).

- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif-kualitatif – R dan D* (Bandung: Alfabeta, 2016).
- Sunyanto, Danang. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: CAPS,2014).
- Suryabrata, Sumadi. *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Raja rafindo Persada, Edisi Kedua, 2013).
- Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif : Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam* (Jakarta: Kencana, 2016).
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa : Prinsip Penerapan Penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014).
- Umar, Huseuin. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan : Paradigma Positivistik dan Berbasis Pemecahan Masalah* (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2013).
- Wijaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa:Desain Servqual, QFD dan Kano: Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian* (Jakarta: PT Indeks, 2011).
- Yamin, Lien dan Heri, Sopyan. *Regresi dan Korelasi dalam Genggaman Anda* (Jakarta: Salemba Empat, 2014).
- Yamit, Zulian. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* (Yogyakarta: Ekonisia, 2013).
- Jurnal :**
- Andayani, Agung Yuniarinto & Djumilah Zain, Wiwik. “Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP 8 Surabaya)” *Wacana* Vol.13 No.1 Januari 2010.
- Arifin, Samsul. “Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Jepara Indah” *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis* Vol.8 No.1 Maret 2011.
- Consuegra, David Martin, Arturo Molina & Agueda Esteban. “An integrated model of price, satisfaction and loyalty: an empirical analysis in the

- service sector” *Journal Product and Brand Management University of Castilla La Mancha, Spain* Vol.16 No.7 tahun 2007.
- Edyansyah, Teuku. ”Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk Cabang Lhokseumawe” *Jurnal Visioner dan Strategis* Vol.5 No.1 tahun 2016.
- Iswandi dan Rahayu Tiasity, Andi. “Analisis Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Moderasi” *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol.15 No.2 Juni 2015.
- Krisdayanto, Andi Tri Haryono & Edward Gagah PT, Iqbal. “Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di I Café Lina Putra Net Bandungan” *Jurnal Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang* Vol.4 No.4 tahun 2018.
- Kristanto, Ordelia. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Café One Eighteenth Coffe” *Jurnal Mahasiswa Manajemen Bisnis* Vol.8 No.1 tahun 2018.
- Mahendra, I Komang Gede. ”Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Griya Sunset Kuta” *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*.
- Mawey, Thalia Claudia, Altje L.Tumbel dan Imelda W.J.Ogi. ”Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo” *Jurnal EMBA* Vol.6 No.2 Juli 2018.
- Moha dan Sjendry Loindong, Sartika. “Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Yuta di Kota Manado” *Jurnal EMBA* Vol.4 No. 1 Maret tahun 2016.
- Mongkaren, Steffi. “Fasilitas dan Kualitas Pelayanan pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado” *Jurnal EMBA* Vol.1 No.4 Desember 2013.
- Nataniel, Zainul Arifin & Dahlan Fanani, Sofian. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada pelanggan Ritel PT. Pos

- Indonesia, Kantor Pos Besar Kota Malang)” *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol.29 No.1 Desember 2015.
- Oetama dan Desy Herlina Sari, Saenawati. “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di Sampit” *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis* Vol.3 No.1 tahun 2017.
- Pontoj, Michael B, Lotje Kawet dan Willem A.Tumbuan. “Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado”, *Jurnal EMBA* Vol.2 No.3 September 2014.
- Prayitno, Didik. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi” *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol.15 No.3 September 2015.
- Setiawan, Maria Magdalena Minarsih dan Azis Fathoni, Heri. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening” *Jurnal of Management* Vol.2 No.2 Maret 2016.
- Sukmawati dan James D.D. Massie, Ida. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dimediasi Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Air Manado” *Jurnal EMBA* Vol.3 No.3 September 2015.
- Susilo, Andi Tri Haryono & Moh. Mukery, Heri. “Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Keputusan Berkunjung sebagai Variabel Intervening di Hotel Amanda Hills Bandung” *Jurnal* Vol.4 No.4 tahun 2018.
- Tarmizi, Ahmad. “Pengaruh tingkat pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) Wilayah S2JB Cabang Jambi (Studi kasus daya di atas 200 KVA)” *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi* Vol.11 No.1 tahun 2011.
- Tumbel, Altje Lenny. “Pengaruh Kebanggaan, Kepercayaan, Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Konsumen dan Perilaku Membeli

- Ulang Wanita Karir di Pasar Swalayan Manado” *Jurnal Manajemen* No.3 tahun 2010.
- Utami Ikasari, Sri Suryoko dan Sendhang Nurseto, Ajeng. “Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Penumpang KA Kaligung Mas di Stasiun Poncol Semarang)” *Jurnal of Social and Politic* Vol.2 No.2 tahun 2013.
- Utari, Woro. “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Varian Obat dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Yakersuda Bangkalan” *Jurnal NeO-Bis* Vol.8 No.1 tahun 2014.
- Wijaya, Elita Meike. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (studi pada Waterpack Semawis Semarang)” *Skripsi* Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang tahun 2011.
- Winahyuningsih, Panca. “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Gripta Kudus”, *Judul Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus*, tahun 2010.
- Yuriansyah, Auli Lucky. ”Persepsi tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan” *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang Indonesia* Vol.2 No.1 tahun 2013.
- Zamora, Ramon. “Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Pembayaran Rekening Listrik B’Right PT. PLN Batam pada Unit Pelayanan Batam Centre” *Jurnal Equilibiria* Vol.1 No.2 tahun 2014.

Skripsi :

- Azis, Asriel. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen (studi Kasus pada Penggunaan Jasa Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia (Persero))” *Skripsi* Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Massy, “Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja dengan Kompensasi sebagai variabel Moderating terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Prisdha Aneka

Niaga Tbk Palembang” *Skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang tahun 2018.

Permata, Anggun. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Kampoeng Es Lega di Lubuk Alung” *Skripsi* Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang tahun 2018.

Raharjo, Asep Sukmo. “Pengaruh Fasilitas, Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen dalam menggunakan Jasa Internet di Kecamatan Gajah Mungkur Semarang” *Skripsi* Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang tahun 2009.

Reyhan, Adam. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen (studi pada Perusahaan Cito Laboratorium Klinik Semarang Cabang Indraprasta)” *Skripsi* Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang tahun 2013.

Ridhwanullah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan Jasa Penerbangan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Moderating pada PT.Lion Mentari Airliner (Survei Pelanggan Lion Air di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar)” *Skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar tahun 2016.

Rukhmana, Lifa. “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Moderating (Studi pada Pelanggan Jasa Ekspedisi PT. Pos Indonesia)” *Skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang tahun 2016.

Titissari, Ayu. “Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Kediri” *Skripsi* Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Website :

<http://www.posindonesia.co.id/index.php/sejarah-pos/>

<http://www.posindonesia.co.id/index.php/pos-indonesia/>

<http://www.bumn.go.id/posindonesia/halaman/41/>

<http://www.bumn.go.id/posindonesia/halaman/121>