

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian-uraian teori, hasil penelitian, dan pengujian analisis regresi yang dilaksanakan mengenai pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan konsumen dalam menentukan pilihan jasa kurir pada kantor Pos Indonesia Cab. Cikampek dapat di simpulkan sbb :

1. Gambaran secara keseluruhan kondisi kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan Pos Indonesia Cab. Cikampek (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empahty*) berada pada kategori “Tinggi”. Berdasarkan penelitian ini, diketahui subvariable yang paling tinggi adalah Empati (*Empahty*). Penilaian tertinggi diberikan kepada kesungguhan karyawan dalam melayani konsumen. Responden menilai bahwa karyawan Kantor Pos Indonesia Cab. Cikampek bersungguh-sungguh dalam melayani para konsumennya. Hal ini dikarenakan berkat pengalaman Pos Indonesia yang selalu mengadakan training secara intensif kepada para karyawan baru maupun yang lama sehingga responden menilai bahwa para kesungguhan karyawan dalam melayani tergolong tinggi. Sedangkan subvariabel yang paling rendah adalah kecepatan dalam melayani konsumen, hal ini dikarenakan responden merasa para karyawan Kantor

Pos Indonesia Cab. Cikampek lambat dalam melayani konsumen. Hal tersebut ditunjukkan dengan rendahnya penilaian yang diberikan. Sehingga dapat di simpulkan bahwa karyawan Kantor Pos Indonesia Cab. Cikampek bersungguh-sungguh dalam melayani konsumen tetapi agak lambat dalam melayani.

2. Gambaran secara keseluruhan kondisi kepercayaan konsumen yang terdiri dari *Ability*, *Benevolence*, dan *Integrity* berada pada kategori “Tinggi”. Berdasarkan penelitian ini, diketahui subvariable yang paling baik adalah *Ability*. Penilaian tertinggi diberikan kepada kapabilitas Pos Indonesia Cab. Cikampek dalam bisnis kurir. Responden menilai bahwa kapabilitas atau kemampuan Pos Indonesia Cab. Cikampek dalam bisnis kurir dianggap sudah *capable*, khususnya *capable* dalam mengirimkan jasa pakatnya. Hal ini dikarenakan berkat kemampuan dan pengalaman yang dimiliki Pos Indonesia yang masih bisa bersaing dan bertahan sampai sekarang di tengah gempuran para pesaingnya dalam bisnis serupa yakni bisnis jasa kurir. Sedangkan subvariabel yang paling rendah adalah kualifikasi Kantor Pos Indonesia Cab. Cikampek, hal ini dikarenakan responden merasa kualifikasi Kantor Pos Indonesia Cab. Cikampek masih rendah jika di bandingkan dengan pesaing dalam bisnis jasa kurir ini. Sehingga dapat di simpulkan bahwa kapabilitas Kantor Pos Indonesia Cab. Cikampek dalam bisnis jasa kurir khususnya dalam jasa pengiriman

paket ini tinggi, namun dari segi kualifikasinya rendah.

3. Gambaran secara keseluruhan kondisi terhadap keputusan pembelian pada kategori “Sedang”. Berdasarkan penelitian ini, diketahui indikator keputusan pembelian yang paling baik adalah pemilihan merek. Penilaian tertinggi diberikan kepada kepercayaan terhadap merek Pos Indonesia, hal ini dikarenakan responden merasa merek Pos Indonesia sudah melekat sejak lama dikalangan masyarakat, karena seperti yang kita ketahui bahwa Pos Indonesia telah berdiri sejak jaman kolonial Belanda hampir 265 tahun. Sehingga dimata masyarakat Indonesia pada umumnya dan pada khususnya dimata pengguna jasa kiriman paket di Kantor Pos Indonesia Cab. Cikampek memiliki kepercayaan yang tergolong tinggi terhadap merek Pos Indonesia. Sedangkan indikator yang paling rendah adalah frekuensi pengiriman paket, hal ini ditunjukkan dengan masih rendahnya tingkat frekuensi kiriman paket yang dikirimkan oleh konsumen.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan Pos Indonesia Cab. Cikampek (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan kepercayaan konsumen yang terdiri dari *Ability*, *Benevolence*, dan *Integrity* terhadap keputusan konsumen dalam menentukan pilihan jasa kurir pada Pos Indonesia di Kantor Pos Cab. Cikampek yang terdiri dari pemilihan produk, pemilihan merek, jumlah pembelian dan saluran

pembelian.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang di peroleh dan temuan yang dihasilkan, maka penulis menyatakan hal-hal sebagai berikut dengan harapan dapat memberikan manfaat dan menajdi masukan bagi Pos Indonesia Cab. Cikampek, yaitu sebagai berikut :

1. Pos Indonesia Cab. Cikampek harus melakukan pembenahan dari segi pelayanan terhadap konsumen, diantaranya seperti kecepatan dalam melayani konsumen, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, meningkatkan kualifikasi Pos Indonesia cab. Cikampek dan menangani setiap keluhan yang ada dengan baik sehingga Pos Indoneisa Cab. Cikampek dapat mempunyai standar kualifikasi jasa kurir sesuai dengan yang diharapkan para pelanggannya, peningkatan *responsiveness* dan *benevolence* ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan *customer trust* Pos Indonesia, khususnya Pos Indonesia Cab. Cikampek.
2. Pos Indonesia harus melakukan upaya peningkatan jumlah frekuensi pembelian atau keseringan melakukan kiriman paket dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen (*customer trust*), sehingga dengan hal tersebut konsumen akan lebih percaya dan lebih banyak dan sering mengirimkan paket menggunakan jasa kurir Pos Indonesia Cab. Cikampek. Peningkatan frekuensi pembelian

ini dimaksudkan untuk meningkatkan keputusan pembelian konsumen terhadap jasa kurir Pos Indonesia Cab. Cikampek.

3. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat melakukan studi secara lebih mendalam lagi terhadap produk jasa kurir Pos Indonesia Cab. Cikampek, dengan mempertimbangkan faktor-faktor lain seperti faktor motivasi, persepsi, pembelajaran, budaya, sosial dan personal dan lainnya lagi yang mempengaruhi keputusan pembelian produk jasa kurir Pos Indonesia Cab. Cikampek, sehingga dapat memberikan hasil dan kontribusi yang maksimal untuk peneliti dan perusahaan tersebut.

