

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil uji parsial (uji t) terbukti bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cabang Panyabungan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar $3,581 > t \text{ tabel } 1,978$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat.
2. Hasil uji parsial juga menunjukkan bahwa variabel Citra Perusahaan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Nilai t hitung sebesar $23,942 > t \text{ tabel } 1,978$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ membuktikan bahwa semakin positif citra perusahaan di mata konsumen, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.
3. Dari hasil uji simultan (uji F), terbukti bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Perusahaan (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dengan nilai F hitung sebesar $288,200 > F \text{ tabel } 3,07$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,817 atau 81,7%, artinya variabel Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan mampu menjelaskan variasi Kepuasan Pelanggan sebesar 81,7%, sedangkan sisanya 18,3% dipengaruhi faktor lain seperti harga, promosi, dan faktor psikologis yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi PT. Pos Indonesia Cabang Panyabungan, diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam aspek kecepatan, ketepatan, keramahan karyawan, serta kelengkapan fasilitas penunjang sehingga pelanggan merasa lebih nyaman dan puas dalam menggunakan jasa.
2. Perusahaan perlu memperkuat citra positif di masyarakat melalui strategi komunikasi dan promosi yang lebih efektif, misalnya dengan pemanfaatan media digital, peningkatan pelayanan berbasis teknologi, serta konsistensi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji perusahaan.
3. Untuk menjaga kepuasan pelanggan, perusahaan sebaiknya membuka ruang bagi pelanggan dalam menyampaikan kritik, saran, atau keluhan melalui berbagai saluran komunikasi agar dapat segera dilakukan perbaikan layanan.
4. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti harga, promosi, atau kepercayaan pelanggan yang juga berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan sehingga hasil penelitian lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Alvin Mariansyah, A. S. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *Jurnal Ilmia Bina Manajemen*, 3(2), 1–13.
- Andi, Irawan. (2012). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elexmedia Computindo. Jakarta
- Arianto, N. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 1(2): 123-134.
- Aria, M., & Atik, I., L. (2018). Tata Kelola dan Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi PT. BAM. *Jurnal Institusi Politeknik Gamesha Medan*.
- Alvionita. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sumut Cabang USU. *Manajemen*, 8(2).
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Amaria, W., Taufiq, E., & Harni, R. (2013). Seleksi dan identifikasi jamur antagonis sebagai agens hayati jamur akar putih Rigidoporus microporus pada tanaman karet. *Jurnal Tanaman Industri Dan Penyegar*, 4(1), 55–64.
- Andra Miranthi. (2017). *Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Penumpang New Atlas Taksi Semarang)*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Azhar, N., & Ardi, M. (2008). Uji Validitas Dan Reliabilitas Paket Multimedia Interaktif. *IlmuKomputer.Com*, 1–15.
- Aziz Batubara, 2025. Pembelajaran Untuk Memberikan Kepuasan Dan Pelayanan Yang Baik Terhadap Pelanggan Hasil Wawancara 5 Agustus 2025 , Panyabungan Mandailing Natal.

- Danang, S. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Yogyakarta: Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Dewi, S. P. (2012). Pengaruh Pengendalian Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan SPBU Yogyakarta. *Jurnal Nominal, 1*.
- Dian Suarditini, Dimas Anugrah, Fatimahtu Zahra, & Fernando Imanuel Sitorus. (2023). Strategi Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Bakso dan Mie Ayam Pakde Kembar (Studi Dikantin Universitas Bhayangkara Jakarta Raya). *Jurnal Kewirausahaan Dan Manajemen Bisnis: Cuan, 1*(1), 30–46. <https://doi.org/10.59603/cuan.v1i1.13>
- Fajri, EM, Z., & Senja, Ratu, A. (2008). *amus Lengkap Bahasa Indonesia, Edisi Revisi, Cet. 3*. Jakarta: Difa Publishers.
- Freddy, R. (2006). *eknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Farhan, 2025. Pembelajaran Tentang Ketidakpuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Yang Diberikan Masih Kurang oleh PT Pos Panyabungan. *Hasil Wawancara*. 8 Agustus 2025, Panyabungan Mandailing Natal.
- Gregory, J., & Wiechman, J. (2011). *Pemasaran Ritel (edisi kesebelas)*. Bandung: Andi Offset.
- Gregory, M. (2011). *Principles Of Economics (Pengantar Ekonomi Mikro)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Gronroos. (2009). *Service Management and Marketing “Customer Management in Service Competition” 3th edition*. John Wiley & Sons.Ltd.
- Handaru, A. W. (2012). *Pengaruh Kepuasan Gaji Dan Komitmen Organisasi Terhadap Intensi Turnover Pada Divisi Jamsostek*. 3(1), 1–19.
- Haniah, N. (2013). Uji Normalitas Dengan Metode Liliefors. *Statistika Pendidikan, 1*, 1–17.
- Hariani, R. D. H. (2016). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.Gojek Indonesia Cabang*

- Banjarmasin*. 1–23. Harianja, H., Lubis, A. F., & Torong, Z. B. (2013). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kebijakan Dividen Dengan Cash Ratio Sebagai Variabel Moderating Pada Perusahaan Barang Konsumsi Yang Terdaftar Di Bursaefek Indonesia. *Juli*, 6(2), 109–121.
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan Kasus- Kasus Pilihan*. Yogyakarta: PT. Buku Seru.
- Hawkins, R. D., & Williams, J. M. (2017). Childhood attachment to pets: Associations between pet attachment, attitudes to animals, compassion, and humane behaviour. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 14(5), 1–15. <https://doi.org/10.3390/ijerph14050490>
- Herdayati, S. (2016). *Desain Penelitian Dan Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian*. 1–11.
- Harun, 2025. Pembelajaran Memperhatikan Pelanggan Dalam Keadaan Cuaca Dan Dalam Mengantri di PT Cabang Pos Panyabungan. *Hasil Wawancara*. 6 Agustus 2025, Panyabungan Mandailing Natal.
- Iis Ernawati, T. S. (2017). *Uji Kelayakan Media Pembelajaran Interaktif Pada Mata Pelajaran Administrasi Server*. 204–210. <https://doi.org/10.21831/elinvo.v2i2.17315>
- Imam, G. (2004). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Surabaya: Universitas Diponegoro.
- Indriani. (2022). *Pengaruh citra perusahaan, persepsi harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggann sepeda motor bebek merek yamaha di kota palopo*. 1–122.
- Inggang, Perwangsa, N. (2017). *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Jakarta: UB Press.
- Isfahila, A., Fatimah, F., & S, W. E. (2018). Pengaruh Harga, Desain, Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(2), 211–227. <https://doi.org/10.32528/jsmbi.v8i2.1790>
- Istiarini, R., & Sukanti. (2012). Pengaruh Sertifikasi Guru Dan Motivasi Kerja Guru Terhadap Kinerja Guru Sma Negeri 1 Sentolo Kabupaten Kulon Progo

- Tahun 2012. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, 10(1), 98–113.
<https://doi.org/10.21831/jpai.v10i1.924>
- Janie, D. N. A. (2012). Statistik Deskriptif Dan Regresi Linier Berganda Dengan SPSS. In *Semarang University tiPress* (Ardiani Ik).
- Jasfar, F. (2009). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Julian, Cummins. (2008). *Promosi Penjualan*. NewJerrsey: Karisma.
- Johannes A. Rumansara, Jhon Montolalu, Harry J. Sumampouw. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Honda Pada PT Daya Adicipta Wisesa Maubi Manado*. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Kamsar. (2021). *Pengaruh realibility (Kehandalan) karyawan terhadap kepuasan kosumen pada usaha bengkel Naima Motor Kecamatan Keritang ditinjau menurut ekonomi syariah*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Kotler, P. (2015). *Marketing introducing prentice Hall twelfth edition*. Jakarta: Person education.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, P., & Keller, Kevin, L. (2016). . *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 &2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kasmir. 2004. *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip (2000). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, Philip (2003). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas, Jakarta : Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Kvin Lane Keller (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jakarta.
- Lawrence. (2004). *Breastfededing A Guide For The Medical Profession*. New Jersey: CV Mosby.

- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhammad Adam. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung.
- Novia, H. E., & Sutrisna, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Expedii Di Pekanbaru. *Jom FISIP*, 4(2), 1–15.
- Oliver, R.L. 1997. *Satisfaction :A Behavioral Perspective on the costumer*. The McGraw-Hill Companies, Inc., New York.
- Pos Indonesia, (2023). *www, Posindonesia, co, id*
- Prahalad, Ramaswamy (2004). *The Future Of Competition : Co-Creating Unique Value With Customers*.
- Rangkuti, F. (2013). *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rianto, A. (2010). *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Surabaya: Granit.
- Safitri, E., Rahayu, M., & Indrawati, N. K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Service Center [Studi Pada Pelanggan Samsung Service Center di Kota Malang]. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 1.
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks.” *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755–764.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan Keempat, Penerbit PT Rineka Cipta Jakarta.
- Sofyan, A. (2008). *Manajemen Pemasaran, edisi pertama, cetakan kedelapan*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sinaga, Dameria. (2014). *Buku Ajar Statistik Dasar*. Jakarta Timur Uki Press.
- Suhartini, S., Lahati, N.S., & Anggorowati, A. (2023).

Pengambilan Keputusan

Melalui Strategi Komunikasi Efektif Pada Keluarga Pasien Kritis. *Journal Of Telenursing (JOTING)*, 5(2), 3137-3145. <https://doi.org/10.31539/joting>.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Sutopo). Bandung: Alfabeta.

Sarwan Hamid 2025. Pembelajaran Kurangnya Promosi Apalagi Terkait Tupoksi (Tugas, Pokok Dan Fungsi). *Hasil Wawancara*. 6 Agustus 2025, Panyabungan Mandailing Natal.

Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran, Edisi III*. CV. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2016). *Service, Quality & Satisfaction, Edisi 4*.

Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.

Waspodo, A. A. W. (2013). *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan*. 4(1), 97–115.

Wisudaningsi, B. A., Arofah, I., & Belang, K. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Analisis Regresi Linear Berganda. *Statmat : Jurnal Statistika Dan Matematika*, 1(1),103–117.

<https://doi.org/10.32493/sm.v1i1.2377>