

BAB V SIMPULAN

5.1. Simpulan

Penelitian ini menguji pengaruh kualitas layanan, kettepatan waktu, dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan jasa Pos Indonesia pada Masyarakat Kebumen. Adapun yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah konsumen yang memutuskan menggunakan jasa pada Pos Indonesia yang berada di Kabupaten Kebumen. Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda dan pembahasan hasil peneitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa hal dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap Keputusan penggunaan jasa Pos Indonesia pada Masyarakat Kebumen. Artinya baik tidaknya kualitas layanan tidak berdampak pada keputusan penggunaan jasa Pos Indonesia pada Masyarakat Kebumen.
2. Ketepatan waktu mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Keputusan penggunaan jasa Pos Indonesia pada Masyarakat Kebumen. Artinya peran ketepatan waktu akan berdampak positif pada keputusan penggunaan jasa Pos Indonesia pada Masyarakat Kebumen.
3. Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap Keputusan penggunaan jasa Pos Indonesia pada Masyarakat Kebumen. Artinya baik tidaknya kepercayaan tidak akan berdampak pada keputusan penggunaan jasa Pos Indonesia pada Masyarakat Kebumen.

4. Kualitas layanan, ketepatan waktu, dan kepercayaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap keputusan penggunaan jasa Pos Indonesia pada Masyarakat Kebumen. Artinya peran ketiga variabel tersebut dalam penelitian ini sangat penting untuk terhadap keputusan penggunaan jasa Pos Indonesia pada Masyarakat Kebumen.

5.2. Keterbatasan

Peneliti menyadari jika dalam penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan, ketepatan waktu, dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan jasa Pos Indonesia pada Masyarakat Kebumen ini masih jauh dari kata sempurna. Hal ini terjadi karena adanya keterbatasan yang terjadi dalam penelitian dan tidak bisa untuk dihindarkan. Keterbatasan-keterbatasan yang mempengaruhi hasil penelitian ini antara lain:

1. Penelitian mengalami keterbatasan dalam pengambilan data-data terkait yang berhubungan dengan data internal pada Pos Indonesia kabupaten Kebumen, karena data tersebut merupakan data privasi yang tidak diijinkan oleh perusahaan untuk dipublikasikan sehingga peneliti hanya mendapatkan data berdasarkan observasi dan wawancara sebagai gambaran yang terjadi pada tempat penelitian.
2. Penelitian mengalami keterbatasan dalam pengambilan variabel dengan menggunakan observasi tertutup.
3. Penelitian ini mencari dan menggunakan responden secara *online*.

5.3. Implikasi

Saran yang dapat disampaikan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

5.3.1. Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa implikasi praktis kualitas layanan, ketepatan waktu, dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan jasa pada PT. Pos Indonesia pada masyarakat Kebumen dapat dirinci sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan

- **Pelatihan SDM:** Meningkatkan kualitas layanan melalui pelatihan lanjutan untuk pegawai agar mereka dapat memberikan layanan yang lebih optimal. Hal ini dapat dilakukan dengan menyiapkan program pelatihan yang fokus pada aspek-aspek khusus seperti komunikasi, kecepatan dalam menyelesaikan tugas, dan kemampuan dalam mengatasi masalah pelanggan.
- **Inovasi Teknolog:** Meningkatkan fasilitas teknologi yang digunakan dalam sistem pengiriman pesan dan paket. Dengan demikian, PT. Pos Indonesia dapat meningkatkan efisiensi operasional serta meningkatkan kepercayaan konsumen.

- Peningkatan Fasilitas: Membuat Kantor Pos virtual dan memperluas jaringan bisnis dengan memperbanyak titik layanan dan pengembangan Agen Pos. Hal ini dapat meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan bagi pelanggan.

2. Ketepatan Waktu

- Optimasi Rute Pengiriman: Menggunakan data yang akurat dan teknologi geospasial untuk memperbaiki rute pengiriman paket-paketnya. Hal ini akan berdampak pada meningkatkan ketepatan waktu dan akurasi dalam pengiriman.
- Pengujian Sistem: Melakukan pengujian sistem pengiriman yang lebih teliti untuk memahami masalah-masalah yang menyangkut ketepatan waktu dan mengambil langkah-langkah korektif.
- Pengembangan Sistem Tracking: Meningkatkan sistem tracking untuk memungkinkan pelanggan memantau status pengiriman paket mereka dengan lebih akurat, sehingga meningkatkan kepercayaan dan ketepatan waktu.

3. Kepercayaan

- Pencegahan Kurang Nyaman: Meningkatkan sistem perlindungan dan keamanan data pelanggan. Dengan

demikian, pelanggan dapat lebih percaya diri dalam melakukan transaksi melalui jasa Pos Indonesia.

- **Evaluasi Layanan Pelanggan:** Melakukan survei kualitas pelayanan secara terjadwal kepada pelanggan untuk memutuskan apakah ada kesempatan untuk menambah kualitas pelayanan ke atas bagi pelanggan. Hal ini untuk memahami persyaratan yang harus dipenuhi guna meningkatkan kepercayaan konsumen dan jaringan distribusinya.
- **Implementasi Inovasi:** Mengimplementasikan inovasi-inovasi yang telah dilakukan oleh PT. Pos Indonesia seperti transformasi pelayanan berbasis teknologi tinggi dan pengembangan Agen Pos. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas dan ketepatan jasa yang diberikan.

5.3.2. Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis merupakan sebuah cerminan bagi setiap penelitian dimana implikasi teoritis memberikan gambaran mengenai rujukan-rujukan yang dipengaruhi dalam penelitian ini. Untuk lebih jelasnya implikasi teoritis pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Variabel kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa Pos Indonesia pada Masyarakat

kebumen, hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bramanti & Sutanto (2022) yang menyatakan bahwa variabel kualitas layanan tidak memberikan efek yang signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2021) yang menyatakan bahwa variabel kualitas layanan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian. Tetapi hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Dody Mulyanto (2022) Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Transportasi Gojek Di Kota Surakarta.

- b. Variabel ketepatan waktu berpengaruh positif dan secara signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa Pos Indonesia. Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Hikal Aliftian Nantigiri, dkk. (2021) Ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada jasa pengiriman J&T Express Cabang Bekasi. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Diansyah et.al, (2023) Ketepatan Waktu berpengaruh positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan J&T Express.

c. Variabel kepercayaan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa Pos Indonesia pada Masyarakat Kebumen. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Cahyo Yuliantoro (2019) Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Keputusan Penggunaan jasa pengiriman barang POS Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap konsumen dalam mengambil keputusan penggunaan jasa POS Indonesia pada Masyarakat Kebumen.

