

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Sesuai dengan identifikasi masalah dan tujuan penelitian, serta hasil analisis data yang sudah dibahas pada bab-bab sebelumnya, guna mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan prima dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa "terdapat hubungan yang tinggi atau kuat antara kualitas pelayanan prima dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung". Hal ini dibuktikan dari hasil nilai korelasi sebesar 0.830. Nilai korelasi sebesar 0.830 tersebut menunjukkan hubungan yang **tinggi atau kuat** antara kualitas pelayanan prima dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung. Dari hasil korelasi tersebut, diperoleh statistik uji dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 dengan  $\alpha = 0.005$ . Dengan melihat kepada kriteria uji tolak  $H_0$  jika nilai signifikansi ( $\text{sig}$ )  $< \alpha$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan prima dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

Adapun kesimpulan lainnya guna menjawab identifikasi dan tujuan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Melihat pada hasil korelasi dan signifikansi, disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang tinggi atau kuat antara kualitas pelayanan prima dari aspek kehandalan dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung. Hal ini dibuktikan dari diperolehnya nilai korelasi sebesar 0.753. Berdasarkan

keterangan menurut Guilford (dalam Ardianto, 2011:50), nilai korelasi sebesar 0.753 menunjukkan hubungan yang **tinggi atau kuat**. Dari hasil korelasi tersebut, diperoleh statistik uji dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 dengan  $\alpha = 0.005$ . Dengan melihat kepada kriteria uji tolak  $H_0$  jika nilai signifikansi (sig)  $< \alpha$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan prima dari aspek kehandalan dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

- 2) Melihat pada hasil korelasi dan signifikansi, disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang cukup berartiantara kualitas pelayanan prima dari aspek daya tanggap dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung. Hal ini dibuktikan dari perolehan nilai korelasi sebesar 0.655. Berdasarkan keterangan menurut Guilford (dalam Ardianto, 2011:50), nilai korelasi sebesar 0.655 menunjukkan hubungan yang **cukup berarti**. Dari hasil korelasi tersebut, diperoleh statistik uji dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 dengan  $\alpha = 0.005$ . Dengan melihat kepada kriteria uji tolak  $H_0$  jika nilai signifikansi (sig)  $< \alpha$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan prima dari aspek daya tanggap dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.
- 3) Melihat pada hasil korelasi dan signifikansi, disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang tinggi atau kuat antara kualitas pelayanan prima dari aspek jaminan dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung. Hal ini dibuktikan dari perolehan nilai korelasi sebesar 0.799. Berdasarkan keterangan menurut Guilford (dalam Ardianto, 2011:50), nilai korelasi sebesar 0.799

menunjukkan hubungan yang **tinggi atau kuat**. Dari hasil korelasi tersebut, diperoleh statistik uji dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 dengan  $\alpha = 0.005$ . Dengan melihat kepada kriteria uji tolak  $H_0$  jika nilai signifikansi (sig)  $< \alpha$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang tinggi atau kuat antara kualitas pelayanan prima dari aspek jaminan dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

- 4) Melihat pada hasil korelasi dan signifikansi, disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang tinggi atau kuat antara kualitas pelayanan prima dari aspek empati dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung. Hal ini dibuktikan dari perolehan nilai korelasi sebesar 0.748. Berdasarkan keterangan menurut Guilford (dalam Ardianto, 2011:50), nilai korelasi sebesar 0.753 menunjukkan hubungan yang **tinggi atau kuat**. Dari hasil korelasi tersebut, diperoleh statistik uji dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 dengan  $\alpha = 0.005$ . Dengan melihat kepada kriteria uji tolak  $H_0$  jika nilai signifikansi (sig)  $< \alpha$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang tinggi atau kuat antara kualitas pelayanan prima dari aspek empati dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.
- 5) Melihat pada hasil korelasi dan signifikansi, disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang tinggi atau kuat antara kualitas pelayanan prima dari aspek bukti fisik dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung. Hal ini dibuktikan dari perolehan nilai korelasi sebesar 0.619. Berdasarkan keterangan menurut Guilford (dalam Ardianto, 2011:50), nilai korelasi sebesar 0.619 menunjukkan hubungan yang **cukup berarti**. Dari hasil korelasi tersebut, diperoleh statistik

uji dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 dengan  $\alpha = 0.005$ . Dengan melihat kepada kriteria uji tolak  $H_0$  jika nilai signifikansi (sig)  $< \alpha$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang cukup berarti antara kualitas pelayanan prima dari aspek bukti fisik dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

Merujuk pada *Contrast Theory* menurut Tjiptono (2008:170) yang dijadikan sebagai teori utama dalam penelitian ini yang menyebutkan bahwa, “apabila kinerja melampaui ekspektasi, maka konsumen akan merasa sangat puas. Namun jika kinerja produk dibawah ekspektasi, maka konsumen akan sangat tidak puas”, teori ini pun terbukti dari keseluruhan hasil analisis data mengenai kualitas pelayanan prima PT Taspen (Persero) KCU Bandung dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) sebagai alat ukurnya.

Berdasarkan pada analisis deskriptif dari data primer yang diperoleh melalui hasil jawaban angket, kualitas pelayanan prima yang dilakukan oleh PT Taspen (Persero) KCU Bandung melalui program pelayanannya *Delighted Customer Service*, telah memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para peserta. Hasil memuaskan dari kualitas pelayanan tersebut, secara tidak langsung mempengaruhi dan meningkatkan citra positif perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari definisi citra menurut Bill Canton (dalam Soemirat dan Elvinaro, 2002:111), yang mengatakan bahwa “citra adalah kesan, perasaan, dan gambaran diri publik terhadap perusahaan”. Maka dari itu, untuk menciptakan citra perusahaan yang positif, membutuhkan kesan, perasaan dan gambaran positif pula dari publik terhadap

perusahaan. Salah satunya dapat melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini serupa seperti yang diungkapkan oleh Groonos (dalam Ardianto, 2008:135), bahwa:

“Citra adalah fungsi dari pengalaman dan harapan kosumen. Ketika konsumen membangun harapan dan realitas pengalaman dalam bentuk kualitas pelayanan teknis dan fungsional, maka kualitas pelayanan yang dirasakan akan menghasilkan perubahan citra. Jika kualitas pelayanan yang dirasakan memenuhi citra atau melebihi citra, maka citra akan mendapatkan penguatan atau bahkan meningkat. Sebaliknya, jika kinerja organisasi dibawah citra, maka pengaruhnya akan berlawanan.”

Jika dikembangkan dan dikaitkan dalam penelitian ini guna mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan prima dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung, maka diperoleh hasil bahwa adanya hubungan yang tinggi atau kuat antara kualitas pelayanan prima dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung. Namun, pelayanan yang ada di PT Taspen (Persero) KCU Bandung belum bisa dikatakan sangat memuaskan, mengingat adanya 2 aspek kualitas pelayanan yang memiliki tingkat hubungan yang cukup berarti, yakni hubungan antara kualitas pelayanan dari aspek daya tanggap dan bukti fisik terhadap citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung. Meskipun demikian, kualitas pelayanan PT Taspen (Persero) KCU Bandung melalui program pelayanan *Delighted Costumer Service* sudah dapat diapresiasi, karena program yang baru diusung pada tahun 2012-2013 ini sudah mencapai tujuannya yakni, memberikan pelayanan yang melebihi harapan peserta. Lebih dari itu, pelayanan yang diberikan melalui program *Delighted Costumer Service* juga memberikan dampak positif bagi citra PT Taspen (Persero) KCU Bandung sebagai Badan Usaha Milik Negara di mata masyarakat.

## 5.2 Saran

Dalam sebuah penelitian, seorang peneliti harus mampu memberikan sesuatu yang berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan, instansi atau lembaga serta berbagai pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun saran-saran yang penulis berikan setelah melakukan penelitian terhadap permasalahan ini, yakni:

### 5.2.1 Saran Bagi Tempat Penelitian

Saran yang diberikan untuk instansi terkait, yakni PT Taspen (Persero) KCU Bandung, yaitu:

1. PT Taspen (Persero) KCU Bandung hendaknya mempertahankan kualitas pelayanan yang ada melalui program *Delighted Costumer Service* dan lebih meningkatkannya, karena PT Taspen (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara, sehingga peningkatan kualitas pelayanan dirasa harus dilakukan guna memberi kepuasan terhadap para peserta.
2. PT Taspen (Persero) KCU Bandung harus lebih memperhatikan kualitas pelayanannya dari aspek daya tanggap melihat tingkat hubungan yang cukup berarti antara kualitas pelayanan prima dari aspek daya tanggap dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung tersebut. Hal ini dapat dilakukan salah satunya dengan memberikan respon yang lebih cepat kepada peserta, juga dengan meningkatkan kesediaan karyawan untuk membantu peserta.
3. PT Taspen (Persero) KCU Bandung harus lebih memperhatikan kualitas pelayanannya dari aspek bukti fisik, mengingat hasil tingkat hubungan yang cukup berarti antara kualitas pelayanan dari aspek bukti fisik dengan

citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung. Hal ini dapat dilakukan dengan cara lebih meningkatkan kerapihan seragam dan penampilan karyawan, kelengkapan dan kenyamanan fasilitas penunjang peserta seperti lahan parkir, toilet, kantin, dan ruang tunggu, juga kelengkapan penunjang kerja karyawan.

### **5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya**

Saran yang diberikan kepada peneliti untuk melakukan penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk lebih meningkatkan ketelitian dengan baik dalam kelengkapan data penelitian.
2. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan, tanpa melupakan nilai keaslian dalam penelitian di bidang Ilmu Komunikasi dengan konsentrasi *Public Relations*.