

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah dilakukan sebuah penelitian tentang pengaruh kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Koperasi Rumah Sakit M.Natsir Kota Solok, maka dalam hal ini dapat ditarik beberapa kesimpulan yang mana diantaranya adalah:

1. Pengaruh kompetensi karyawan terhadap kepuasan konsumen adalah positif, berdasarkan hasil uji hipotesis dengan uji t nilai t_{hitung} variabel kompetensi karyawan lebih besar daripada nilai t_{tabel} yaitu $4.393 > 1,989$ dan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga hipotesis yang diperoleh yaitu H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat diartikan variabel kompetensi karyawan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi yang dimiliki oleh karyawan berpengaruh terhadap kepuasan yang diterima oleh konsumen.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, berdasarkan hasil uji hipotesis dengan uji t nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan lebih kecil daripada nilai t_{tabel} yaitu $1.642 < 1,989$ dan signifikan sebesar $0,104 > 0,05$ sehingga hipotesis yang diperoleh yaitu H_0 diterima dan H_a ditolak. Maka dapat diartikan variabel kualitas pelayanan (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Konsumen (Y). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan di Koperasi Rumah Sakit M.Natsir belum berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan konsumen.

3. Pengaruh kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen berpengaruh secara simultan ditunjukkan dengan dengan nilai F maka didapatkan nilai F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} yaitu $15,782 > 3,11$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa variabel kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

1. Saran

Berdasarkan hasil dalam penelitian ini, maka ada beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian dengan mengumpulkan data melalui angket/ kuesioner maka diperoleh angka terendah pada kualitas kompetensi karyawan dengan pertanyaan nomor 3 tentang inovasi atau kemajuan dalam pelayanan. Oleh karena itu hendaklah pihak Koperasi Rumah Sakit M.Natsir Kota Solok memberikan inovasi atau pelatihan terhadap karyawan demi kemajuan dalam melayani konsumen. Dengan demikian inovasi dan pengetahuan akan membuat perusahaan menjadi patokan bagi konsumen.
2. Dari hasil penelitian dengan mengumpulkan data melalui angket/ kuesioner maka diperoleh angka terendah pada kualitas pelayanan dengan pertanyaan nomor 8 terletak tentang kehandalan dalam melakukan pelayanan. Oleh karena itu pihak Koperasi Rumah Sakit M.Natsir Kota Solok hendaklah mampu memberikan sebuah respon atau pelayanan yang baik agar tidak

terjadi kesalahan. apabila ada rasa senang dan bahagia yang dirasakan konsumen, maka akan cukup mudah bagi perusahaan dalam memperoleh peluang besar dalam dunia perkembangan masa perusahaan.

3. Dari tiga variabel dalam penelitian ini, maka variabel kompetensi karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dan juga kualitas pelayanan yang diambil dari buku Parasuraman, dengan berbagai indikator penelitian, maka indikator-indikator tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.



UIN IMAM BONJOL
PADANG

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahannya. (2016). Jakarta: Kementerian Agama RI.
- Abdillah, Pius & Prastya Danu. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. (Surabaya: Arloka).
- Adi, Musthofa Novan. (2016) *Implementasi Quick Response (QR) Code pada Aplikasi Validasi Dokumen Menggunakan Perancangan Unified Modelling Language (UML)*. Jurnal Antivirus, Vol. 10 No. 1.
- Afriyanti, Tia. (2024). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Padang*. Skripsi Mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang. Fakultas Dakwah Dan Komunikasi.
- Arifin, Zainal. (2012). *Penelitian Pendidikan*. (Bandung: PT Rosdakarya, 2012).
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan*. Jurnal Ilmiah Azwar, S. (1998). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Darmawan. (2022). *Kualitas Pelayanan: Administrasi Dokumen Eksport Import Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Studi Kasus The 1st LP31 National conference Of Vocation Business and Technology (LICOVBITECH): Jakarta.
- Delery, J. E., & Roumpi, D. (2017). *Strategic human resource management, human capital, and competitive advantage: Is the field going in circles* Human Resource Management Journal, 27(1), 1–21.
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Fadhli, Khotim dan Dwi, Nia Pratiwi . (2021). *Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, dan Emosional, Terhadap Kepuasan Konsumen Poskopi Zio Jombang*. Jurnal Inovasi Penelitian, Vol. 2 No. 2.
- Feby, D., & Anwar, A. (2021). *kompetensi SDM*. Jakarta: Gramedia. Gaspersz, V. (2001). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia.
- Ghazali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamali, A. Y. (2019). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia.

- Hasan, Samsuridjal. (2020). *Kunci Sukses Kepuasan pelanggan (Upaya Membangun BUMD)*. (Media Madani: Banten).
- Joseph M. Juran dalam Tjiptono, F. (1997). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Kasmir. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. (1980). *Principles Marketing, Prentice-Hall Inc.* (Englewood Cliffs New Jersey).
- Kusuma dan Suwitho. (2015). *Pengaruh Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan*. (Jurnal Ilmu Riset Manajemen Volume 4 no. 12).
- Lyle M. Spencer & Signe M. Spencer. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: Wiley.
- Martono, Nanang. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada).
- Mirsyah, Satria Affandy Nasution. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek di Medan*. Jurnal Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan Vol. 2 No. 1 Medan.
- Muharram, Husni Ritonga. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda IDK 2 Medan*. Jurnal Manajemen Tools Vol. 12 no. 2.
- Nachrowi, D., & Usman, H. (2006). *Ekonometrika untuk Analisis Ekonomi dan Keuangan*. Jakarta: LP FE UI.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Pangeran Syafar Arsyad, Muh Rezky. (2023). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Mirai Management. Volume 8 Issue 2.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.
- Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. (1989). *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka).
- Rifa'i, Khamdan. (2023). *Kepuasan Konsumen*. (UIN KHAS Press: Jawa Timur).

- Ruslan, Rosady. (2003). *Metode Penelitian Public Relation dan komunikasi*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada).
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia.
- Rizal, M., & Kashmir. (2019) *Dasar-dasar Manajemen Publik*. Cita Intrans Selaras.
- Sahir, A. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*
- Santoso, S. (1999). *SPSS: Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (2020). *Competence at Work*. New York: Wiley.
- Sayidah, Nur. (2018). *Metode Penelitian Disertai Dengan Contoh Penerapannya Dalam Penelitian*. (Zifatama Jawa).
- Sidik, M. Priadana, M.S & Denok Sunarsi S.Pd., M.M., CHt. (2021) *Metode Penelitian Kuantitatif*. (Tangerang Selatan: Pascal Books).
- Siwi Kristiyanti, Celina Tri. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika).
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.
- Wibowo. (2020). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widodo. (2017). *Metode Penelitian: populer dan Praktis*. (Jakarta: PT. Grafindo Persada).
- Zeithaml Valerie, Parasuraman A. A. Dan Berry, L. Leonard. (1994). *Reassessment of Expectation as A Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implication for Further Research*", *Journal of Marketing*, 58.(2008).
- Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception And Expectation*. The Free Press New York: Ny.



UIN IMAM BONJOL
PADANG



UIN IMAM BONJOL
PADANG