

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

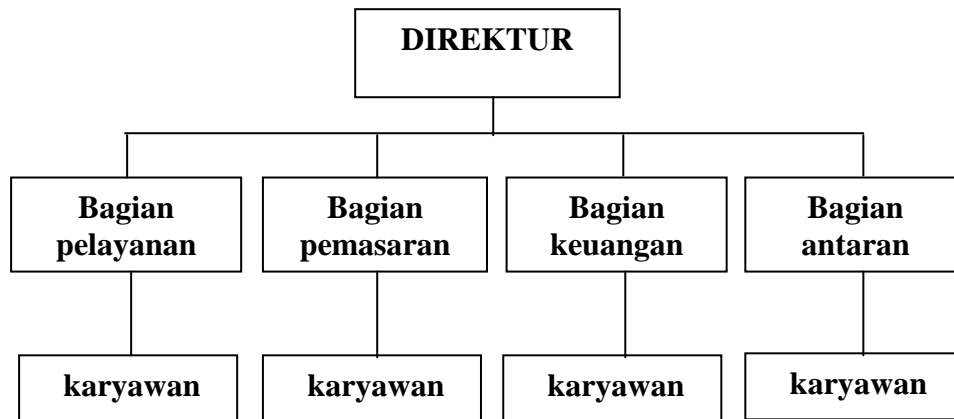
4.2.1 Sejarah PT. Pos indonesia

PT. Pos pasir pengaraian mula berdiri sebelum tahun 1962. Desember. Berlokasi Di Simpang Tugu. Dipimpin oleh bapak M. Samin. Putra asli pasir pengaraian. Pada tahun 1976. M. Samin Berhenti dan digantikan oleh bapak. Zainudin berasal dari padang panjang sumatra barat. Pada tahun 1982. Bapak Zainudin berhenti dan digantikan oleh bapak. Abizar berasal dari payakumbuh, bukit tinggi sumatra barat. Pada tahun 1990. Bapak abizar berhenti dan digantikan oleh bapak. Samsudin berasal dari bangkinang, kampar Riau. Pada tahun 1995. Pindah Di Jalan Riau No. 3. Pasir Pengaraian. Dipimpin oleh bapak Munap lawik putra bangkinang, kampar, Riau. Pada tahun 2000. Bapak munap lawik berhenti dan digantikan oleh bapak. Damri putra Air tiris, kampar, Riau. Pada tahun 2008-2018, September. PT. Pos indonesia pasir pengaraian dipimpin oleh bapak Adrianto.

4.2.2 Sruktur Organisasi PT. Pos indonesia

Sruktur organisasi merupakan suatu susunan dari pembagian tugas-tugas dalam bentuk unit-unit kerja dari suatu organisasi atau perusahaan serta menunjukkan bagaimana pengendalian terhadap pelaksanaan tugas-tugas tersebut dilaksanakan. Pembagian tugas tersebut bertujuan agar operasional perusahaan atau organisasi dapat berlangsung secara efektif dan efisien.

Adapun struktur organisasi perusahaan yang terdapat pada PT. Riau pos cabang pasir pengaraian dijelaskan melalui gambar 4.1 sebagai berikut:



Sumber: PT. Pos indonesia pasir pengaraian 2018

Uraian tugas dan fungsi setiap bidang struktur organisasi berikut:

1. Direktur

Uraian tugas dan fungsinya:

1. Memimpin perusahaan, bertanggung jawab atas seluruh hal yang berkaitan dengan kedinasan, mensosialisasikan kepada karyawan dan staf informasi.
2. Memberi laporan mengenai kinerja, laba atau rugi perusahaan yang dipimpinnya kepada atasan yang lebih tinggi.
3. Memberikan hukuman disiplin tingkat ringan berupa teguran, lisan, tulisan dan peringatan tidak puas.

2. Bagian pelayanan

Bagian ini mempunyai tugas dan fungsi:

1. Bertugas memberikan pelayanan atas semua layanan yang diberikan perusahaan kepada pengguna jasa

2. Bertanggungjawab atas kinerja pelayanan, memberikan laporan kepada atasan mengenai semua transaksi di loket, menyelesaikan pengaduan dan melaporkan hasil investigasi pengaduan
3. Berwenang melakukan penjemputan jika alat angkut mengalami hambatan diperjalanan, merekomendasikan penambahan peralatan operasional
4. Merekomendasikan penambahan alat angkut jika ada kiriman extra untuk menghindari penumpukan

3. Bagian pemasaran

Bagian ini mempunyai tugas dan fungsi:

1. Bertanggung jawab mengelola aktivitas atau kegiatan pemasaran meliputi analisis pasar, program peningkatan kepuasan pelanggan, akuisisi pelanggan dan peningkatan profitabilitas pelanggan bisnis atau korporat dan peningkatan pangsa pasar layanan guna meningkatkan value layanan sebagai bagian dari upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Berwenang menentukan pemberian ijin kepada depo bpm dan agen pos, membuat keputusan pemasaran seperti penetapan tarif customize, diskon, apresiasi dan insentif kepada pelanggan bisnis berdasarkan aturan.

4. Bagian keuangan

Bagian ini mempunyai tugas dan fungsi:

1. Bertanggung jawab dalam mengelola keuangandan bpm (benda pos dan materai) dalam rangka menjaga likuiditas dan optimalisasi kas dan bpm

2. Berwenang memutuskan keabsahan dan kelengkapan dokumen tagihan pihak ketiga untuk dibayarkan, merekomendasikan kepada direktur kantor untuk penambahan dan pengurangan baik uang maupun bpm
3. Merekomendasikan kepada direktur kantor untuk menjalin perjanjian kerjasama dengan mitra

5. Bagian antaran

Bagian ini mempunyai tugas dan fungsi:

1. Menyortir surat yang akan dikirimkan, mengantarkan surat ke alamat yang dituju, mengantarkan paket pos dan mengantarkan wese.
2. Melakukan proses delivery order dan mengubah status antaran pada akhir dinas sehingga status kiriman dapat dilihat oleh penerima atau pengirim surat paket

4.3.1 Sejarah PT. Tiki pasir pengaraian

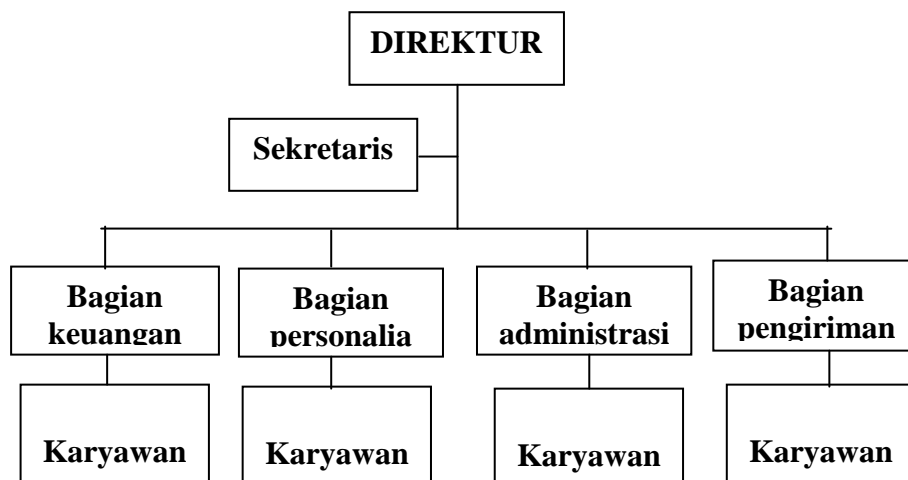
PT. Tiki pasir pengaraian mula berdiri pada tahun 2010. Berlokasi Di Jl Riau no 32, Pasir pengaraian, Rokan Hulu. Dipimpin oleh bapak Dimas paridno. S.P. PT. Tiki jalur nugraha ekakurir didirikan pada tanggal 26 November 1990 oleh H. Soeprapto suparno.

Perusahaan ini dirintis sebagai sebuah divisi dari PT. Citra van titipan kilat (tiki) untuk mengurus jaringan kurir internasional bermula dengan delapan orang dan kapital 100 juta rupiah, Jne memulai kegiatannya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan, impor kiriman barang, dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke indonesia.

Pada tahun 1991, Jne memperluas jaringan internasional dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa negara asia (acca) yang bermakas di hong kong yang kemudian memberi kesempatan kepada Jne untuk mengembangkan wilayah antaran sampai ke seluruh dunia

4.3.2 Struktur Organisasi PT. Tiki Pasir Pengaraian

Sruktur organisasi merupakan suatu susunan dari pembagian tugas-tugas dalam bentuk unit-unit kerja dari suatu organisasi atau perusahaan serta menunjukkan bagaimana pengendalian terhadap pelaksanaan tugas-tugas tersebut dilaksanakan. Adapun sruktur organisasi perusahaan yang terdapat pada PT. Tiki cabang pasir pengaraian dijelaskan melalui gambar 4.2. berikut:



Sumber: PT. Tiki pasir pengaraian 2018

Uraian tugas dan fungsi setiap bidang sruktur organisasi tersebut:

1. Direktur

Uraian dan tugas:

1. Memimpin, mengkoordinasi dan mengawasi kelancaran jalannya perusahaan secara menyeluruh serta tanggung jawab atas kelangsungan berdirinya perusahaan.
2. Berwenang menentukan garis besar kebijakan umum dan program kerja perusahaan.
3. Berwenang menentukan dan menempatkan karyawan-karyawan dalam struktur organisasi Perusahaan dan mengevaluasi hasil kerjanya.
4. Berwenang mengambil keputusan yang mempengaruhi kelangsungan hidup dan pengembangan perusahaan.

2. Bagian sekretaris

Bagian ini mempunyai tugas dan fungsi :

1. Mempunyai tugas dan tanggung jawab membantu dan mengatur jadwal direktur dalam pengembangan perusahaan.
2. Menentukan kebijakan-kebijakan dalam hal perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi yang berkaitan dengan pemasaran.
3. Bertanggung jawab langsung kepada direktur.
4. Menyusun budget operasional, rencana penjualan, target penjualan.

3. Bagian keuangan

Bagian ini mempunyai tugas dan fungsi:

1. Bertanggung jawab atas keuangan yang menyangkut penerimaan dan pengeluaran dana
2. Bertanggung jawab atas semua laporan keuangan dan laporan analisa yang dihasilkan
3. Bertanggung jawab langsung kepada direktur.

4. Bagian personalia

Bagian ini mempunyai tugas dan fungsi:

1. Bertanggung jawab terhadap pengadaan dan perekrutan karyawan.
2. Bertanggung jawab langsung kepada direktur.
3. Menghitung upah pekerja dan karyawan

5. Bagian administrasi

Bagian ini mempunyai tugas dan fungsi:

1. Bertugas mencetak surat tanda terima barang (sttb) untuk pelanggan.
2. Membuat surat jalan
3. Bertanggung jawab langsung kepada manajer operasional

6. Bagian pengiriman

Bagian ini mempunyai tugas dan fungsi:

1. Melakukan pengiriman barang
2. Melakukan control terhadap kendaraan operasional pengiriman.
3. Bertanggung jawab langsung kepada manajer operasional

4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

4.4.1 PT. Pos Indonesia

Merupakan gambaran karakteristik responden berdasarkan demografik dari jenis kelamin responden/konsumen PT. Pos pasir pengaraian sebagai berikut:

tabel 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Responden	Persentase
1	Laki-laki	24	24,0
2	Perempuan	26	26,0
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.1 dapat diketahui bahwa konsumen PT. Pos indonesia pasir pengaraian yang dijadikan responden. Responden terbanyak adalah yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 26 responden dengan persentase sebanyak 52%, sedangkan selebihnya sebanyak 24 responden dengan persentase 48% adalah yang berjenis laki-laki.

4.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Merupakan gambaran karakteristik responden berdasarkan demografik dari usia responden. PT. Pos indonesia pasir pengaraian sebagai berikut:

Tabel 4.2
Responden berdasarkan usia

No	Usia (tahun)	Responden	Persentase
1.	10-15 tahun	8	8,00
2.	16-20 tahun	12	12,00
3.	21-30 tahun	26	26,00
4.	> 31 tahun	4	4,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden PT. Pos indonesia pasir pangaraian yang dijadikan responden. Responden terbanyak adalah yang berusia 21-30 tahun sebanyak 26 responden dengan persentase sebesar 26%, responden yang berusia 10-15 tahun sebanyak 8 responden dengan persentase sebesar 8%, responden yang berusia 16-20 tahun sebanyak 12 responden dengan persentase 12%, responden yang berusia lebih >31 tahun sebanyak 4 responden dengan persentase 4%.

4.4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Merupakan gambar karakteristik responden berdasarkan demografik dari pekerjaan responden. PT. Pos indonesia pasir pengaraian sebagai berikut:

Tabel 4.3
Responden berdasarkan pendidikan

No	pendidikan	Responden	Persentase
1.	Sekolah menengah pertama (SMP)	5	5,00
2.	Sekolah menengah pertama (SMA)	15	15,00
3.	SARJANA,.SI	24	24,00
4.	SARJANA,.S2	6	6,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden PT. Pos indonesia pasir pengaraian yang dijakdikan responden. Responden terbanyak adalah sarjana,. SI sebanyak 24 responden dengan persentase sebesar 24%, responden sekolah menengah pertama sebanyak 5 responden dengan persentase 5%, responden menengah atas sebanyak 15 responden dengan persentase 15%, sedangkan responden sarjana,. 6 responden dengan persentase 6%.

4.4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

Merupakan gambaran karakteristik responden berdasarkan demografik dari pendapatan perbulan responden PT. Pos indonesia pasir pengaraian sebagai berikut:

tabel 4.4
Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

No	Pendapatan perbulan	Responden	Persentase
1.	< Rp. 1.000.000,-	2	2,00
2.	Rp. 2.000.000,-	4	4,00
3.	Rp. 2.000.000-Rp. 3.000.000,-	28	28,00
4.	> Rp. 3.000.000,-	15	15,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari 4.4 dapat diketahui bahwa responden PT. Pos indonesia pasir pengaraian yang dijadikan responden. Responden terbanyak adalah yang memiliki pendapatan perbulan Rp. 2.000.000-3.000.000,- sebanyak 28 responden dengan persentase sebesar 28,%, responden yang memiliki pendapatan perbulan Rp. 1.000.000,- sebanyak 2 responden dengan persentase 2,%, responden yang memiliki pendapatan Rp. 2.000.000,- sebanyak 4 responden dengan persentase 4%, sedangkan selebihnya sebanyak 15 responden dengan persentase 28%, adalah responden yang memiliki pendapatan > Rp. 3.000.000,-

4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

4.5.1 PT. Tiki Pasir Pengaraian

Merupakan gambaran karakteristik responden berdasarkan demografik dari jenis kelamin responden/konsumen PT. Tiki pasir pengaraian sebagai berikut:

tabel 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden	Persentase
1.	Laki -Laki	22	22,00
2.	Perempuan	28	28,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.1 dapat diketahui bahwa konsumen PT. Pos indonesia pasir pengaraian yang dijadikan responden. Responden terbanyak adalah yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 22 responden dengan persentase sebanyak 22%, sedangkan selebihnya sebanyak 28 responden dengan persentase 28% adalah yang berjenis laki-laki.

4.5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Merupakan gambaran karakteristik responden berdasarkan demografik dari usia responden. PT. Tiki pasir pengaraian sebagai berikut:

Tabel 4.2
Responden berdasarkan usia

No	Usia (tahun)	Responden	Persentase
1.	10-15 tahun	4	4,00
2.	16-20 tahun	16	16,00
3.	21-30 tahun	22	22,00
4.	> 31 tahun	8	8,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden PT. Pos indonesia pasir pangaraian yang dijadikan responden. Responden terbanyak adalah yang berusia 21-30 tahun sebanyak 22 responden dengan persentase sebesar 22%, responden yang berusia 10-15 tahun sebanyak 4 responden dengan persentase sebesar 4%, responden yang berusia 16-20 tahun sebanyak 6 responden dengan persentase 6%, responden yang berusia lebih >31 tahun sebanyak 8 responden dengan persentase 8%.

4.5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Merupakan gambar karakteristik responden berdasarkan demografik dari pekerjaan responden. PT. Tiki pasir pengaraian sebagai berikut:

Tabel 4.3
Responden berdasarkan pendidikan

No	pendidikan	Responden	Persentase
1.	Sekolah menengah pertama (SMP)	3	3,00
2.	Sekolah menengah pertama (SMA)	10	10,00
3.	SARJANA,.SI	30	30,00
4.	SARJANA,.S2	7	7,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden PT. Pos indonesia pasir pengaraian yang dijakdikan responden. Responden terbanyak adalah sarjana,. SI sebanyak 30 responden dengan persentase sebesar 30%, responden sekolah menengah pertama sebanyak 3 responden dengan persentase 3%, responden menengah atas sebanyak 10 responden dengan persentase 10%, sedangkan responden sarjana,. 7 responden dengan persentase 7%.

4.5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

Merupakan gambaran karakteristik responden berdasarkan demografik dari pendapatan perbulan responden PT. Tiki pasir pengaraian sebagai berikut :

tabel 4.4
Responden Berdasarkan pendapatan perbulan

No	Pendapatan perbulan	Responden	Persentase
1.	< Rp. 1.000.000,-	1	1,00
2.	Rp. 2.000.000,-	8	8,00
3.	Rp. 2.000.000-Rp. 3.000.000,-	21	21,00
4.	> Rp. 3.000.000,-	10	10,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari 4.4 dapat diketahui bahwa responden PT. Pos indonesia pasir pengaraian yang dijadikan responden. Responden terbanyak adalah yang memiliki pendapatan perbulan Rp. 2.000.000-3.000.000,- sebanyak 21 responden dengan persentase sebesar 21,%, responden yang memiliki pendapatan perbulan Rp. 1.000.000,- sebanyak 1 responden dengan persentase 1,%, responden yang memiliki pendapatan Rp. 2.000.000,- sebanyak 8 responden dengan persentase 8%, sedangkan selebihnya sebanyak 10 responden dengan persentase 10%, adalah responden yang memiliki pendapatan > Rp. 3.000.000,-.

4.6 Analisis deskripsi variabel

4.6.1 PT. Pos Indonesia

Merupakan salah satu ciri tabel atau variabel utama pengukuran yang baik dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 4.1
Pendapat responden tentang bangunan dan interior yang bagus dan menarik. PT.
Pos pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	35	35,00
2.	memuaskan	11	11,00
3.	Cukup memuaskan	4	4,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari table 4.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berpendapat sangat memuaskan sebanyak 35 responden atau 35,00% sedangkan yang berpendapat memuaskan yaitu sebanyak 11 responden atau 11,00% berpendapat cukup memuaskan yaitu sebanyak 4 responden atau 4,00%.

Tabel 4.2
Pendapat responden tentang kebersihan dan kenyamanan tempat. PT. Pos pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	31	31,00
2.	Memuaskan	14	14,00
3.	Cukup memuaskan	5	5,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berpendapat sangat memuaskan yaitu sebanyak 31 responden atau 31,00% sedangkan yang berpendapat memuaskan yaitu sebanyak 14 responden atau 14,00% berpendapat cukup memuaskan yaitu sebanyak 5 responden atau 5,00%.

Tabel 4.3
Pendapat responden tentang kebersihan dan kerapian karyawan. PT. Pos pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	30	30,00
2.	Memuaskan	16	16,00
3.	Cukup memuaskan	4	4,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebahagian besar responden dalam penelitian ini berpendapat sangat memuaskan yaitu sebanyak 30 responden atau 30,00% sedangkan yang berpendapat memuaskan yaitu sebanyak 16 responden atau 16,00% sedangkan yang cukup memuaskan yaitu sebanyak 4 responden atau 4,00%.

Tabel 4.4
Pendapat responden tentang kecepatan dalam melayani tamu. PT. Pos pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	32	32,00
2.	Memuaskan	10	10,00
3.	Cukup memuaskan	6	6,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.4 menunjukkan bahwa sebahagian besar responden dalam penelitian ini berpendapat sangat memuaskan yaitu sebanyak 32 responden atau 32,00% sedangkan responden yang berpendapat memuaskan yaitu sebanyak 10 responden atau 10,00% sedangkan responden yang berpendapat cukup memuaskan yaitu sebanyak 6 responden atau 6,00%.

Tabel 4.5
Pendapat responden tentang prosedur pelayanan atau pendaftaran untuk tamu yang bermalam tidak berbelit – belit. PT. Pos Pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	10	10,00
2.	Memuaskan	7	7,00
3.	Cukup memuaskan	33	33,00
Jumlah		50	50%

Sumber : Data penelitian 2018

Dari tabel 4.5 menunjukkan bahwa sebahagian besar responden dalam penelitian ini berpendapat sangat memuaskan yaitu sebanyak 10 responden atau 10,00% sedangkan responden yang berpendapat memuaskan yaitu sebanyak 7 responden atau 7,00% sedangkan responden yang berpendapat cukup memuaskan yaitu sebanyak 33 responde atau 33,00%.

Tabel 4.6
Pendapat responden tentang pelayanan yang memuaskan. PT. Pos pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	36	36,00
2.	Memuaskan	10	10,00
3.	Cukup memuaskan	4	4,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.6 menunjukkan bahwa sebahagian responden dalam penelitian ini berpendapat sangat memuaskan yaitu sebanyak 36 responden atau 36,00% sedangkan responden yang berpendapat memuaskan yaitu sebanyak 10 responden atau 10,00% sedangkan responden yang berpendapat cukup memuaskan yaitu sebanyak 4 responden atau 4,00%.

Tabel 4.7
Pendapat responden tentang tanggap terhadap keluhan pelanggan. PT. Pos pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	39	39,00
2.	Memuaskan	7	7,00
3.	Cukup memuaskan	4	4,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.7 menunjukkan bahwa sebahagian besar responden dalam penelitian berpendapat sangat memuaskan yaitu sebanyak 39 responden atau 39,00% sedangkan responden yang berpendapat memuaskan yaitu sebanyak 7 responden atau 7,00% sedangkan yang berpendapat cukup memuaskan yaitu sebanyak 4 responden atau 4,00%.

Tabel 4.8
Pendapat responden tentang kesedian karyawan membantu pelanggan atau tamu.
PT. Pos pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	7	7,00
2.	Memuaskan	38	38,00
3.	Cukup memuaskan	4	4,00
4.	Tidak memuaskan	1	1,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.8 menunjukkan bahwa sebahagian besar responden penelitian ini yang berpendapat sangat memuaskan yaitu sebanyak 7 responden atau 7,00% sedangkan responden penelitian ini yang berpendapat memuaskan yaitu sebanyak 38 responden atau 38,00% sedangkan responden penelitian ini yang berpendapat cukup memuaskan yaitu sebanyak 4 responden atau 4,00% sedang berpendapat tidak memuaskan yaitu 1 responden atau 1,00%.

Tabel 4.9
Pendapat responden tentang kecepatan dalam menyelesaikan masalah. PT. Pos pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	37	37,00
2.	Memuaskan	10	10,00
3.	Cukup memuaskan	3	3,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.9 menunjukkan bahwa sebahagian besar responden dalam penelitian ini berpendapat sangat memuaskan yaitu sebanyak 37 responden atau 37,00% sedang responden yang berpendapat memuaskan yaitu sebanyak 10 responden atau 10,00% sedangkan berpendapat cukup memuaskan yaitu sebanyak 3 responden atau 3,00%.

Tabel 4.10
Pendapat responden Tentang Keramahan Dalam Melayani Pelanggan atau Tamu.
PT. Pos pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	9	9,00
2.	Memuaskan	36	36,00
3.	Cukup memuaskan	5	5,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.10 menunjukkan bahwa sebahagian besar penelitian ini yang berpendapat sangat memuaskan yaitu sebanyak 9 responden atau 9,00% sedangkan yang berpendapat memuaskan yaitu sebanyak 36 responden atau 36,00% sedangkan berpendapat cukup memuaskan yaitu sebanyak 5 responden atau 5,00%.

Tabel 4.11
Pendapat responden tentang pengetahuan yang luas. PT. Pos pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	40	40,00
2.	Memuaskan	7	7,00
3.	Cukup memuaskan	3	3,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.11 dapat menunjukkan bahwa sebahagian besar responden penelitian ini berpendapat sangat memuaskan yaitu sebanyak 40 responden atau 40,00% sedangkan yang berpendapat memuaskan yaitu sebanyak 7 responden atau 7,00% sedangkan yang berpendapat cukup memuaskan yaitu sebanyak 3 responden atau 3,00%.

Tabel 4.12
Pendapat responden tentang keamanan konsumen atau tamu terjamin. PT. Pos pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	39	39,00
2.	Memuaskan	6	6,00
3.	Cukup memuaskan	5	5,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.12 menunjukkan bahwa sebahagian besar penelitian ini berpendapat sangat memuaskan yaitu sebanyak 39 responden atau 39,00% sedangkan yang berpendapat memuaskan yaitu sebanyak 39 responden atau 39,00% sedangkan responden penelitian ini yang berpendapat cukup memuaskan yaitu sebanyak 5 responden atau 5,00%.

Tabel 4.13
Pendapat responden tentang tersedia layanan 24 jam. PT. Pos pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	3	38,00
2.	Memuaskan	9	9,00
3.	Cukup memuaskan	38	3,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.13 menunjukkan bahwa sebahagian besar reponden dalam penelitian ini berpendapat sangat memuaskan yaitu sebanyak 3responden atau 3,00% sedangkan yang berpendapat memuaskan yaitu sebanyak 9 responden atau 9,00% sedangkan responden yang berpendapat cukup memuaskan yaitu sebanyak 38 orang responden atau 38,00%.

Tabel 4.14
Pendapat responden tentang mengetahui keinginan pelanggan atau tamu. PT. Pos pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	33	33,00
2.	Memuaskan	11	11,00
3.	Cukup memuaskan	6	6,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.14 menunjukkan bahwa sebahagian besar responden dalam penelitian berpendapat sangat memuaskan yaitu sebanyak 33 reponden atau 33,00% sedangkan responden yang berpendapat memuaskan yaitu sebanyak 11 responden atau 11,00% sedangkan berpendapat cukup memuaskan yaitu sebanyak 6 responden atau 6,00%.

Tabel 4.15
Pendapat responden tentang mampu berkomunikasi dengan baik. PT. Pos pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	30	30,00
2.	Memuaskan	12	12,00
3.	Cukup memuaskan	8	8,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.15 menunjukkan bahwa sebahagian responden dalam penelitian ini yang berpendapat sangat memuaskan yaitu sebanyak 30 responden atau 30,00%, sedangkan yang berpendapat memuaskan sebanyak 12 responden atau 12,00% sedangkan yang berpendapat cukup memuaskan sebanyak 8 responden atau 8,00%.

4.6 Analisis Deskripsi variabel

4.6.2 PT. Tiki Pasir Pengaraian

Tabel 4.1

Pendapat responden tentang bangunan dan interior yang bagus dan menarik. PT. Tiki pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	10	10,00
2.	memuaskan	9	9,00
3.	Cukup memuaskan	31	31,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari table 4.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berpendapat sangat memuaskan sebanyak 10 responden atau 10,00%, sedangkan yang berpendapat memuaskan yaitu sebanyak 9 responden atau 9,00%, berpendapat cukup memuaskan yaitu sebanyak 31 responden atau 31,00%.

Tabel 4.2
Pendapat responden tentang kebersihan dan kenyamanan tempat. PT. Tiki pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	13	13,00
2.	Memuaskan	8	8,00
3.	Cukup memuaskan	29	29,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Data tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berpendapat sangat memuaskan yaitu sebanyak 13 responden atau 13,00%, sedangkan yang berpendapat memuaskan yaitu sebanyak 8 responden atau 8,00%, berpendapat cukup memuaskan yaitu sebanyak 29 responden atau 29,00%.

Tabel 4.3
Pendapat responden tentang kebersihan dan kerapian karyawan. PT. Tiki pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	13	13,00
2.	Memuaskan	28	28,00
3.	Cukup memuaskan	9	9,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Data tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebahagian besar responden dalam penelitian ini berpendapat sangat memuaskan yaitu sebanyak 13 responden atau 13,00%, sedangkan yang berpendapat memuaskan yaitu sebanyak 28 responden atau 28,00%, sedangkan yang cukup memuaskan yaitu sebanyak 9 responden atau 9,00%.

Tabel 4.4
Pendapat responden tentang kecepatan dalam melayani tamu. PT. Tiki pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	10	10,00
2.	Memuaskan	33	33,00
3.	Cukup memuaskan	7	7,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.4 menunjukkan bahwa sebahagian besar responden dalam penelitian ini berpendapat sangat memuaskan yaitu sebanyak 10 responden atau 10,00%, sedangkan responden yang berpendapat memuaskan yaitu sebanyak 33 responden atau 33,00%, sedangkan responden yang berpendapat cukup memuaskan yaitu sebanyak 7 responden atau 7,00%.

Tabel 4.5
Pendapat responden tentang prosedur pelayanan atau pendaftaran untuk tamu yang bermalam tidak berbelit – belit. PT. Tiki Pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	28	28,00
2.	Memuaskan	8	8,00
3.	Cukup memuaskan	14	14,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.5 menunjukkan bahwa sebahagian besar responden dalam penelitian ini berpendapat sangat memuaskan yaitu sebanyak 28 responden atau 28,00%, sedangkan responden yang berpendapat memuaskan yaitu sebanyak 8 responden atau 8,00%, sedangkan responden yang berpendapat cukup memuaskan yaitu sebanyak 14 responden atau 14,00%.

Tabel 4.6
Pendapat responden tentang pelayanan yang memuaskan. PT. Tiki pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	30	30,00
2.	Memuaskan	14	14,00
3.	Cukup memuaskan	6	6,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.6 menunjukkan bahwa sebahagian responden dalam penelitian ini berpendapat sangat memuaskan yaitu sebanyak 30 responden atau 30,00%, sedangkan responden yang berpendapat memuaskan yaitu sebanyak 14 responden atau 14,00%, sedangkan responden yang berpendapat cukup memuaskan yaitu sebanyak 6 responden atau 6,00%.

Tabel 4.7
Pendapat responden tentang tanggap terhadap keluhan pelanggan. PT. Tiki pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	34	34,00
2.	Memuaskan	9	9,00
3.	Cukup memuaskan	7	7,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.7 menunjukkan bahwa sebahagian besar responden dalam penelitian berpendapat sangat memuaskan yaitu sebanyak 34 responden atau 34,00%, sedangkan responden yang berpendapat memuaskan yaitu sebanyak 9 responden atau 9,00%, sedangkan yang berpendapat cukup memuaskan yaitu sebanyak 7 responden atau 7,00%.

Tabel 4.8
Pendapat responden tentang kesediaan karyawan membantu pelanggan atau tamu.
PT. Tiki pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	32	32,00
2.	Memuaskan	6	6,00
3.	Cukup memuaskan	8	8,00
4.	Tidak memuaskan	4	4,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.8 menunjukkan bahwa sebahagian besar responden penelitian ini yang berpendapat sangat memuaskan yaitu sebanyak 32 responden atau 32,00%, sedangkan responden penelitian ini yang berpendapat memuaskan yaitu sebanyak 6 responden atau 6,00%, sedangkan responden penelitian ini yang berpendapat cukup memuaskan yaitu sebanyak 8 responden atau 8,00% sedang berpendapat tidak memuaskan yaitu 4 responden atau 4,00%.

Tabel 4.9.
Pendapat responden tentang kecepatan dalam menyelesaikan masalah. PT. Tiki pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	33	33,00
2.	Memuaskan	12	12,00
3.	Cukup memuaskan	5	5,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.9 menunjukkan bahwa sebahagian besar responden dalam penelitian ini berpendapat sangat memuaskan yaitu sebanyak 33 responden atau 33,00%, sedang responden yang berpendapat memuaskan yaitu sebanyak 12 responden atau 12,00% sedangkan berpendapat cukup memuaskan yaitu sebanyak 5 responden atau 5,00%.

Tabel 4.10
Pendapat responden Tentang Keramahan Dalam Melayani Pelanggan atau Tamu.
PT. Tiki pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	30	30,00
2.	Memuaskan	8	8,00
3.	Cukup memuaskan	12	12,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.10 menunjukkan bahwa sebahagian besar penelitian ini yang berpendapat sangat memuaskan yaitu sebanyak 30 responden atau 30,00%, sedangkan yang berpendapat memuaskan yaitu sebanyak 8 responden atau 8,00%, sedangkan berpendapat cukup memuaskan sebanyak 12 responden atau 12,00%.

Tabel 4.11
Pendapat responden tentang pengetahuan yang luas. PT. Tiki pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	34	34,00
2.	Memuaskan	10	10,00
3.	Cukup memuaskan	6	6,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.11 menunjukkan bahwa sebahagian besar responden penelitian ini berpendapat sangat memuaskan sebanyak 34 responden atau 34,00%, sedangkan yang berpendapat memuaskan sebanyak 10 responden atau 10,00%, sedangkan yang berpendapat cukup memuaskan sebanyak 6 responden atau 6,00%.

Tabel 4.12
Pendapat responden tentang keamanan konsumen atau tamu terjamin. PT. Tiki pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	40	4,00
2.	Memuaskan	6	6,00
3.	Cukup memuaskan	4	4,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.12 menunjukkan bahwa sebahagian besar penelitian ini berpendapat sangat memuaskan sebanyak 40 responden atau 40,00%, sedangkan yang berpendapat memuaskan sebanyak 6 responden atau 6,00%, sedangkan responden penelitian ini yang berpendapat cukup memuaskan sebanyak 4 responden atau 4,00%.

Tabel 4.13
Pendapat responden tentang tersedia layanan 24 jam. PT. Tiki pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	35	35,00
2.	Memuaskan	10	10,00
3.	Cukup memuaskan	5	5,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.13 menunjukkan bahwa sebahagian besar reponden dalam penelitian ini berpendapat sangat memuaskan sebanyak 35 responden atau 35,00%, sedangkan yang berpendapat memuaskan sebanyak 10 responden atau 10,00%, sedangkan responden yang berpendapat cukup memuaskan sebanyak 5 responden atau 5,00%.

Tabel 4.14
Pendapat responden tentang mengetahui keinginan pelanggan atau tamu. PT. Tiki pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	30	30,00
2.	Memuaskan	8	8,00
3.	Cukup memuaskan	12	12,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.14 menunjukkan bahwa sebahagian besar responden dalam penelitian berpendapat sangat memuaskan sebanyak 30 responden atau 30,00%, sedangkan responden yang berpendapat memuaskan sebanyak 8 responden atau 8,00%, sedangkan berpendapat cukup memuaskan yaitu sebanyak 12 responden atau 12,00%.

Tabel 4.15
Pendapat responden tentang mampu berkomunikasi dengan baik. PT. Tiki pasir pengaraian

No	Pendapat Responden	Responden	Persentase
1.	Sangat memuaskan	27	27,00
2.	Memuaskan	8	8,00
3.	Cukup memuaskan	15	15,00
Jumlah		50	50%

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.15 menunjukkan bahwa sebahagian responden dalam penelitian ini yang berpendapat sangat memuaskan yaitu sebanyak 27 responden atau 27,00%, sedangkan yang berpendapat memuaskan sebanyak 8 responden atau 8,00%, sedangkan yang berpendapat cukup memuaskan sebanyak 15 responden atau 15,00%.

4.7 Analisis Deskriptif

4.7.1 TCR Variabel Kepuasan PT. Pos indonesia

Adapun hasil deskriptif untuk variabel intrumen penelitian dapat dilihat tabel berikut:

Tabel 4.1
TCR Variabel Kepuasan Bukti Langsung

No	Pernyataan	Skala kepuasan					Rata-rata	TCR	ket
		SM	M	CM	TM	STM			
1	Tentang bangunan dan interior Yang bagus dan menarik	35	11	4	-	-	17,6	86,8%	sangat memuaskan
2	Tentang kebersihan dan kenyamanan tempat	31	14	5	-	-	16,6	84,8%	sangat memuaskan
3	Tentang kebersihan dan kerapi-An karyawan	30	16	4	-	-	16,6	82,8%	sangat memuaskan
Rata-rata kepuasan							17,6	80%	SM

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.1 dapat dilihat frekuensi variabel bukti langsung tingkat capaian responden (TCR) sebesar 86,8%. Dengan klafikasi tingkat capaian responden pada kriteria sangat memuaskan. Alasan bahwa perusahaan telah menyediakan bangunan yang sangat memuaskan.

Tabel 4.2
TCR Variabel Kepuasan Kehandalan

No	Pernyataan	Skala kepuasan					Rata-rata	TCR	ket
		SM	M	CM	TM	STM			
1	Tentang kecepatan dalam dalam melayani tamu	32	10	6	-	-	16,6	85,5%	sangat memuaskan
2	Tentang prosedur pelayanan atau pendaftaran tamu yang Bermalam tidak berbelit-belit	10	7	33	-	-	16,6	48,6%	cukup memuaskan
3	Tentang perusahaan pelayanan-Memuaskan	36	10	4	-	-	17,6	87,5%	sangat memuaskan
Rata-rata kepuasan							17,6	80%	SM

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.2 dapat dilihat distribusi frekuensi variabel kehandalan tingkat capaian responden (TCR) sebesar 87,8%. Dengan klafikasi tingkat capaian responden pada kriteria sangat memuaskan. Alasan bahwa perusahaan telah menyediakan pelayanan yang sangat memuaskan.

Tabel 4.3
TCR Variabel Kepuasan daya tanggap

No	Pernyataan	Skala kepuasan					Rata-rata	TCR	ket
		SM	M	CM	TM	STM			
1	Tentang perusahaan tanggap terhadap keluhan pelanggan	39	7	4	-	-	16,6	88,8%	sangat memuaskan
2	Tentang kesedian karyawan dalam membantu pelanggan	7	38	4	1	-	12,5	68,8%	cukup memuaskan
3	Tentang kecepatan dalam menyelesaikan masalah	37	10	3	-	-	17,8	87,8%	sangat memuaskan
Rata-rata kepuasan							17,8	80%	SM

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.3 dapat dilihat distribusi frekuensi variabel daya tanggap tingkat capaian responden (TCR) sebesar 88,8%. Dengan klafikasi tingkat capaian responden pada kriteria sangat memuaskan. Alasan bahwa perusahaan telah tanggap terhadap keluhan pelanggan pada kriteria sangat memuaskan.

Tabel 4.4.4
TCR Variabel Kepuasan Jaminan

No	Pernyataan	Skala kepuasan					Rata-rata	TCR	ket
		SM	M	CM	TM	STM			
1	Tentang keramahan dalam melayani pelanggan atau tamu	9	36	5	-	-	16,6	68,8%	memaskan
2	Tentang pengetahuan yang luas	40	7	3	-	-	16,9	90,8%	sangat memuaskan
3	Tentang keamanan konsumen atau tamu terjamin	39	6	5	-	-	16,6	89,8%	sangat memuaskan
Rata-rata kepuasan							16,9	80%	SM

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.4 dapat dilihat distribusi frekuensi variabel jaminan tingkat capaian responden (TCR) sebesar 90,8%. Dengan klafikasi tingkat capaian responden pada kriteria sangat memuaskan. Alasan bahwa karyawan telah berpengalaman yang sangat memuaskan.

Tabel 4.5
TCR Variabel Kepuasan Empati

No	Pernyataan	Skala kepuasan					Rata-rata	TCR	
		SM	M	CM	TM	STM			
1	Tentang perusahaan yang ada Tersedia layanan 24 jam	3	9	38	-	-	16,6	46,6%	meuaskan
2	Tentang mengetahui keinginan Pelanggan atau tamu	33	11	6	-	-	17,6	85,8%	sanagt memuaskan
3	Tentang mampu berkomunikasi dengan baik	30	12	8	-	-	16,6	82,8%	sangat memuaskan
Rata-rata kepuasan							16,6	80%	SM

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.5 dapat dilihat distribusi frekuensi variabel empati tingkat capaian responden (TCR) sebesar 85,8%. Dengan klafikasi tingkat capaian responden pada kriteria sangat memuaskan. Alasan bahwa perusahaan telah memberikan pelatihan-pelatihan / seminar yang sangat memuaskan

4.7.2 TCR Variabel Kepuasan PT. Tiki Pasir Pengaraian

Tabel 4.1
TCR Variabel Kepuasan Bukti langsung

No	Pernyataan	Skala kepuasan					Rata-rata	TCR	ket
		SM	M	CM	TM	STM			
1	Tentang bangunan dan interior Yang bagus dan menarik	10	9	31	-	-	16,6	46,6%	cukup memuaskan
2	Tentang kebersihan dan kenyamanan tempat	13	8	29	-	-	16,6	46,7%	cukup memuaskan
3	Tentang kebersihan dan kerapi- an karyawan	13	28	9	-	-	16,6	68,8%	memaskan
Rata-rata kepuasan							16,6	60%	M

Sumber : Data penelitian 2018

Dari tabel 41 dapat dilihat distribusi frekuensi variabel bukti langsung tingkat capaian responden (TCR) sebesar 68,8%. Dengan klafikasi tingkat capaian responden pada kriteria Cukup memuaskan. Alasan bahwa perusahaan belum telah serius menyediakan bangunan yang sangat memuaskan.

Tabel 4.2
TCR Variabel Kepuasan Kehandalan

No	Pernyataan	Skala kepuasan					Rata-rata	TCR	ket
		SM	M	CM	TM	STM			
1	Tentang kecepatan dalam dalam melayani tamu	10	33	7	-	-	16,6	68,8%	memaskan
2	Tentang prosedur pelayanan atau pendaftaran tamu yang Bermalam tidak berbelit-belit	28	8	14	-	-	16,6	88,8%	sangat memuaskan
3	Tentang perusahaan pelayanan-Memuaskan	30	14	6	-	-	16,6	89,8	sangat memuaskan
Rata-rata kepuasan							16,6	80%	SM

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.2 dapat dilihat distribusi frekuensi variabel kehandalan tingkat capaian responden (TCR) sebesar 89,9%. Dengan klafikasi tingkat capaian responden pada kriteria sangat memuaskan. Alasan bahwa perusahaan telah menyediakan pelayanan yang sangat memuaskan.

Tabel 4.3
TCR Variabel Kepuasan Daya tanggap

No	Pernyataan	Skala kepuasan					Rata-rata	TCR	ket
		SM	M	CM	TM	STM			
1	Tentang perusahaan tanggap terhadap keluhan pelanggan	34	9	7	-	-	17,6	86,8%	sangat memuaskan
2	Tentang kesedian karyawan dalam membantu pelanggan	32	6	8	4	-	12,8	84,8%	sangat memuaskan
3	Tentang kecepatan dalam menyelesaikan masalah	33	12	5	-	-	16,5	85,8%	sangat memuaskan
Rata-rata kepuasan							17,6	80%	SM

Sumber : Data penelitian 2018

Dari tabel 4.3 dapat dilihat distribusi frekuensi variabel daya tanggap tingkat capaian responden (TCR) sebesar 86,8%. Dengan klafikasi tingkat capaian responden pada kriteria sangat memuaskan. Alasan bahwa perusahaan telah tanggap terhadap keluhan pelanggan pada kriteria sangat memuaskan.

Tabel 4.4
TCR Variabel Kepuasan Jaminan

No	Pernyataan	Skala kepuasan					Rata-rata	TCR	ket
		SM	M	CM	TM	STM			
1	Tentang keramahan dalam melayani pelanggan atau tamu	30	8	12	-	-	16,2	86,8%	sangat memuaskan
2	Tentang pengetahuan yang luas	34	10	6	-	-	17,4	88,%	sangat memuaskan
3	Tentang keamanan konsumen atau tamu terjamin	40	6	4	-	-	17,8	89,8%	sangat memuaskan
Rata-rata kepuasan							17,8	80%	SM

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.4 dapat dilihat distribusi frekuensi variabel jaminan tingkat capaian responden (TCR) sebesar 89,8%. Dengan klafikasi tingkat capaian responden pada kriteria sangat memuaskan. Alasan bahwa karyawan telah berpengalaman dalam mengamankan kepercayaan keamanan konsumen yang sangat memuaskan.

Tabel 45
TCR Variabel Kepuasan Empati

No	Pernyataan	Skala kepuasan					Rata-rata	TCR	ket
		SM	M	CM	TM	STM			
1	Tentang perusahaan yang ada Tersedia layanan 24 jam	35	10	5	-	-	17,6	88,8%	sangat memuaskan
2	Tentang mengetahui keinginan Pelanggan atau tamu	30	8	12	-	-	16,4	84,8%	sangat memuaskan
3	Tentang mampu berkomunikasi dengan baik	27	8	15	-	-	16,1	80,8%	sangat memuaskan
Rata-rata kepuasan							17,6	80%	SM

Sumber: Data penelitian 2018

Dari tabel 4.5 dapat dilihat distribusi frekuensi variabel empati tingkat capaian responden (TCR) sebesar 85,8%. Dengan klafikasi tingkat capaian responden pada kriteria sangat memuaskan. Alasan bahwa perusahaan telah mengusahakan penyediaan layanan 24jam yang sangat memuaskan.

4.8. Pembahasan

4.8.1 PT. Pos indonesia

1. Berdasarkan hasil pengujian deskripsi/deskriptif untuk variabel kepuasan yang berada pada kriteria sangat memuaskan. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh PT. Pos pasir pengaraian dalam penerapan variabel instrumen penelitian sudah sangat memuaskan, sehingga menghasikan kepuasan yang sangat memuaskan untuk kualitas pelayanan konsumen pada PT. Pos pasir pengaraian dikarenakan alasan pelayanan yang diterapkan memiliki perbedaan dengan perusahaan lain baik dari segi bangunan, kebersihan dan kerapian dan lainnya. Ini dapat dilihat dengan hasil TCR Variabel bukti langsung pada pernyataan nomor 1,2dan3.

2. Berdasarkan hasil pengujian variabel deskripsi/deskriptif untuk variabel kepuasan yang berada pada kriteria sangat memuaskan. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh PT. Pos pasir pengaraian dalam penerapan variabel instrumen penelitian sudah sangat memuaskan, sehingga menghasikan kepuasan yang sangat memuaskan untuk kualitas pelayanan konsumen pada PT. Pos pasir pengaraian dikarenakan alasan pelayanan yang diterapkan memiliki perbedaan dengan perusahaan lain baik dari segi kecepatan, pelayanan dan lainnya. Ini dapat dilihat dengan hasil TCR Variabel bukti langsung pada pernyataan nomor 1dan3.

3. Berdasarkan hasil pengujian deskripsi/deskriptif untuk variabel kepuasan yang berada pada kriteria sangat memuaskan. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh PT. Pos pasir pengaraian dalam penerapan variabel instrumen penelitian sudah sangat memuaskan, sehingga menghasikan kepuasan yang sangat memuaskan untuk kualitas pelayanan konsumen pada PT. Pos pasir pengaraian dikarenakan alasan pelayanan yang diterapkan memiliki perbedaan dengan perusahaan lain baik dari segi tanggap terhadap, keluhan dan lainnya. Ini dapat dilihat dengan hasil TCR Variabel kepuasan daya tanggap pada pernyataan nomor 1 dan 3.

4. Berdasarkan hasil pengujian deskripsi/deskriptif untuk variabel kepuasan yang berada pada kriteria sangat memuaskan. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh PT. Pos pasir pengaraian dalam penerapan variabel instrumen penelitian sudah sangat memuaskan, sehingga menghasikan kepuasan yang sangat memuaskan untuk kualitas pelayanan konsumen pada PT. Pos pasir pengaraian dikarenakan alasan pelayanan yang diterapkan memiliki perbedaan dengan perusahaan lain baik dari segi pengetahuan, keamanan konsumen terjamin dan lainnya. Ini dapat dilihat dengan hasil TCR Variabel kepuasan jaminan pada pernyataan nomor 2 dan 3.

5. Berdasarkan hasil pengujian deskripsi/deskriptif untuk variabel kepuasan yang berada pada kriteria sangat memuaskan. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh PT. Pos pasir pengaraian dalam penerapan variabel instrumen penelitian sudah sangat memuaskan, sehingga menghasikan kepuasan yang sangat memuaskan untuk kualitas pelayanan konsumen pada PT. Pos pasir pengaraian

dikarenakan alasan pelayanan yang diterapkan memiliki perbedaan dengan perusahaan lain baik dari segi mengetahui keinginan pelanggan, mampu berkomunikasi dengan baik dan lainnya. Ini dapat dilihat dengan hasil TCR Variabel kepuasan empati pada pernyataan nomor 2 dan 3.

4.8.2 PT. Tiki Pasir Pengaraian

1. Berdasarkan hasil pengujian deskripsi/deskriptif untuk variabel kepuasan yang berada pada kriteria memuaskan. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh PT. Tiki pasir pengaraian dalam penerapan variabel instrumen penelitian sudah memuaskan, sehingga menghasilkan kepuasan yang memuaskan untuk kualitas pelayanan pada PT. Tiki pasir pengaraian dikarenakan alasan pelayanan yang diterapkan memiliki perbedaan dengan perusahaan lain baik dari segi kebersihan dan kerapian dan lainnya. Ini dapat dilihat dengan hasil TCR Variabel bukti langsung pada pernyataan nomor 3.

2. Berdasarkan hasil pengujian variabel deskripsi/deskriptif untuk variabel kepuasan yang berada pada kriteria sangat memuaskan. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh PT. Tiki pasir pengaraian dalam penerapan variabel instrumen penelitian sudah sangat memuaskan, sehingga menghasilkan kepuasan yang sangat memuaskan untuk kualitas pelayanan konsumen pada PT. Tiki pasir pengaraian dikarenakan alasan pelayanan yang diterapkan memiliki perbedaan dengan perusahaan lain baik dari segi pelayanan tamu yang bermalam, pelayanan dan lainnya. Ini dapat dilihat dengan hasil TCR Variabel bukti langsung pada pernyataan nomor 2 dan 3.

3. Berdasarkan hasil pengujian deskripsi/deskriptif untuk variabel kepuasan yang berada pada kriteria sangat memuaskan. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh PT. Tiki pasir pengaraian dalam penerapan variabel instrumen penelitian sudah sangat memuaskan, sehingga menghasikan kepuasan yang sangat memuaskan untuk kualitas pelayanan konsumen pada PT. Tiki pasir pengaraian dikarenakan alasan pelayanan yang diterapkan memiliki perbedaan dengan perusahaan lain baik dari segi tanggap terhadap, kesedian karyawan membantu, menyelesaikan masalah dan lainnya. Ini dapat dilihat dengan hasil TCR Variabel kepuasan daya tanggap pada pernyataan nomor 1,2dan3.

4. Berdasarkan hasil pengujian deskripsi/deskriptif untuk variabel kepuasan yang berada pada kriteria sangat memuaskan. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh PT. Tiki pasir pengaraian dalam penerapan variabel instrumen penelitian sudah sangat memuaskan, sehingga menghasikan kepuasan yang sangat memuaskan untuk kualitas pelayanan konsumen pada PT. Tiki pasir pengaraian dikarenakan alasan pelayanan yang diterapkan memiliki perbedaan dengan perusahaan lain baik dari segi keramahan melayani tamu, pengetahuan, keamanan konsumen terjamin dan lainnya. Ini dapat dilihat dengan hasil TCR Variabel kepuasan jaminan pada pernyataan nomor 1,2dan3.

5. Berdasarkan hasil pengujian deskripsi/deskriptif untuk variabel kepuasan yang berada pada kriteria sangat memuaskan. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh PT. Tiki pasir pengaraian dalam penerapan variabel instrumen penelitian sudah sangat memuaskan, sehingga menghasikan kepuasan yang sangat memuaskan untuk kualitas pelayanan konsumen pada PT. Tiki pasir pengaraian dikarenakan alasan pelayanan yang diterapkan memiliki perbedaan dengan perusahaan lain baik dari segi layanan 24 jam, mengetahui keinginan pelanggan, mampu berkomunikasi dengan baik dan lainnya. Ini dapat dilihat dengan hasil TCR Variabel kepuasan empati pada pernyataan nomor 1,2dan3.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kepuasan konsumen PT. Pos Indonesia dalam kategori sangat memuaskan
2. Kepuasan konsumen PT. Tiki pasir pengaraian dalam kategori sangat memuaskan

5.2 Saran

Dari kesimpulan diatas, maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masing-masing perusahaan diberikan saran sebagai berikut:

1. Perusahaan diharapkan dapat mempertahankan serta memperhatikan kualitas pelayanan yang telah diterapkan agar perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Bagi peneliti-peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang berbeda dengan variabel yang diteliti dalam penelitian ini sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih inovatif yang dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perusahaan seperti menambahkan variabel pelayanan media online yang tidak dimasukkan oleh peneliti.