

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini maka kesimpulan dari variabel budaya organisasi dan variabel kualitas pelayanan yang ada pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah ditentukan sebelumnya, adalah variabel budaya organisasi pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan.

Budaya organisasi pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda dapat dikatakan sudah sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari rentang skor pada masing-masing indikator penelitian yang sudah dianalisa sebelumnya yaitu, kesadaran diri, keagresifan, kepribadian, performa dan orientasi tim. Dilihat dari rentang skor penilaian penelitian, indikator – indikator tersebut masuk kedalam rentang skor sangat tinggi. Dari penilaian kuisisioner yang dibagikan kepada karyawan, sebagian besar karyawan sangat setuju dengan pernyataan dari peneliti tentang budaya organisasi pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, jadi dari hasil analisa tersebut, dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi sudah berjalan dengan sangat baik.

Dari analisis yang sudah dilakukan pada penelitian sebelumnya, berdasarkan hasil analisis variabel kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik, hal ini dapat dilihat dari hasil rentang skor keseluruhan indikator kualitas pelayanan yang berada pada kategori sangat tinggi, indikator tersebut

adalah bukti fisik, empati, kehandalan, cepat tanggap dan jaminan. semua indikator tersebut menunjukkan hasil yang baik dilihat dari hasil kuesioner penelitian dari karyawan perusahaan.

Dari hasil analisis regresi linier sederhana untuk variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan, maka hipotesis yang telah ditentukan yaitu pernyataan H_a diterima dan pernyataan H_o di tolak, sehingga hasil analisis tersebut dinyatakan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan mendapat dukungan atau dapat diterima secara konsisten.

B. Saran

Budaya organisasi yang sudah tercipta dan sudah terlaksana dengan baik, hendaknya dipertahankan atau ditingkatkan menjadi lebih baik lagi. Kedepannya sosialisasi kepada karyawan terhadap budaya organisasi hendaknya dilakukan dengan terus menerus dan terprogram, sehingga tidak ada lagi karyawan yang kurang memahami atau bahkan tidak mengerti sama sekali tentang budaya organisasi yang ada di perusahaan, karena ini menyangkut tentang *citra* perusahaan yang sudah dibangun sejak perusahaan didirikan hingga saat ini.

Dalam mengimplementasikan suatu budaya organisasi, hendaknya dilakukan terlebih dahulu oleh top manajemen sebagai *role model* atau contoh yang baik kepada karyawan yang lain yang berada dibawahnya. Dengan adanya contoh langsung oleh atasannya, diharapkan karyawan akan segan apabila tidak

mengikuti hal tersebut, terlebih lagi hal ini terkait dengan nama baik perusahaan yang berdampak langsung kepada kualitas pelayanan kepada konsumen.

Pemberian *reward* atas pencapaian terbaik seorang karyawan dalam bekerja, tentu saja akan dapat menumbuhkan motivasi yang tinggi bagi karyawan untuk berlomba-lomba memberikan hasil kerjanya yang berkualitas. Dengan adanya *reward* tersebut, secara tidak langsung karyawan akan dapat memahami dengan baik apa saja yang berhubungan dengan budaya organisasi, yang pastinya akan membantu mereka dalam bekerja, karena budaya organisasi juga dapat dijadikan sebagai pedoman dan tolak ukur seorang karyawan dalam menjalani pekerjaannya dan dalam mengambil keputusan sehubungan dengan pekerjaannya.

Bagi mahasiswa maupun para peneliti lain yang akan meneliti tentang variable budaya organisasi, hal ini sangat direkomendasikan, karena budaya organisasi dimiliki setiap perusahaan, budaya organisasi di setiap perusahaan berbeda-beda satu sama lain, dan budaya organisasi memberikan dampak yang berbeda-beda bagi masing-masing karyawan dalam bekerja, tentunya hal ini akan sangat menarik untuk dapat diteliti lebih lanjut. Begitu pula dengan kualitas pelayanan, banyak hal yang dapat diteliti tentang kualitas pelayanan, karena pelayanan yang berkualitas itu banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor sangat menarik untuk dapat diteliti lebih lanjut. Bagi para mahasiswa atau peneliti lainnya, yang ingin melakukan penelitian tentang budaya organisasi dan kualitas pelayanan, hendaknya dapat meneliti dua variable tersebut pada perusahaan yang berskala besar, karena perusahaan yang berskala besar memiliki karyawan yang banyak, tentunya respon dari masing-masing karyawan akan berbeda-beda dan

menarik untuk diteliti. Oleh karena itu jika semakin banyak peneliti yang melakukan penelitian tentang budaya organisasi, maka akan semakin banyak perusahaan yang akan menciptakan budaya organisasi yang baik, karena mencontoh dari yang sudah ada, dengan demikian budaya organisasi yang baik akan memberikan kesejahteraan bagi karyawannya, membantu karyawannya untuk dapat bekerja dengan baik dan berkualitas.

Bagi peneliti selanjutnya hendaknya dapat menganalisa faktor – faktor lain yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda, selain budaya organisasi.