

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti memperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 4.502. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel independen, dalam hal ini kualitas pelayanan, mempengaruhi variabel dependen yaitu kepemimpinan hanya sebesar 0,0004. Artinya, kualitas pelayanan hanya memberikan kontribusi kecil terhadap variasi dalam kepemimpinan, dan sebagian besar, yaitu 99,96%, dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Ini mengindikasikan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepemimpinan di dalam organisasi sangat kecil dan ada banyak faktor lain yang mungkin berperan lebih signifikan.

Selain itu, analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepemimpinan dengan nilai signifikansi sebesar 0.025. Nilai ini berada di bawah tingkat signifikansi yang umum diterima yaitu 0.05, yang berarti bahwa hasil ini mendukung hipotesis bahwa variabel dependen, kepemimpinan, berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Dalam hal ini, meskipun pengaruhnya kecil, hubungan antara kualitas pelayanan dan kepemimpinan tetap menunjukkan bahwa ada dampak yang signifikan dalam konteks penelitian ini.

Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepemimpinan adalah kecil, kualitas pelayanan tetap memiliki peran penting yang tidak dapat diabaikan. Pengaruh positif yang teridentifikasi menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan bisa berdampak pada aspek kepemimpinan, meskipun mungkin ada faktor-faktor lain yang berperan lebih dominan. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk mempertimbangkan berbagai faktor yang mempengaruhi kepemimpinan dan kualitas pelayanan dalam strategi pengembangan mereka.

Dalam konteks implementasi praktis, hasil ini menggarisbawahi pentingnya pendekatan holistik untuk memahami dan meningkatkan kualitas pelayanan serta kepemimpinan. Organisasi harus mengevaluasi dan mengintegrasikan berbagai

variabel yang mempengaruhi kedua aspek tersebut, dan tidak hanya fokus pada satu variabel saja. Dengan memahami bahwa banyak faktor lain turut mempengaruhi kepemimpinan, organisasi dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk mencapai peningkatan dalam kualitas pelayanan dan kepemimpinan secara bersamaan.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diterapkan adalah sebagai berikut:

1. Pihak perusahaan di sektor transportasi diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan lebih memanfaatkan potensi sumber daya manusia melalui pelatihan kepemimpinan. Pelatihan ini bertujuan untuk memperkuat keterampilan kepemimpinan di seluruh tingkatan organisasi, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik. Dengan memperkuat kemampuan kepemimpinan, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih efektif dan mendukung kinerja karyawan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan aspek pengujian sensitivitas guna mengevaluasi lebih mendalam mengenai pengaruh kepemimpinan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian mendatang sebaiknya melibatkan sampel yang lebih luas dan memperpanjang periode penelitian. Memperluas cakupan objek penelitian dengan memasukkan variabel-variabel tambahan juga penting untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Dengan pendekatan ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam dan aplikatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sektor transportasi.