

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pelatihan dan kompensasi terhadap perilaku pelayanan prososial. Hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pelatihan berpengaruh terhadap perilaku pelayanan prososial karena nilai sig $0,027 \leq 0,05$ dan besar pengaruhnya adalah 5,52% dan 94,48% dipengaruhi oleh faktor lain.
2. Kompensasi tidak berpengaruh terhadap perilaku pelayanan prososial karena nilai sig $0,190 > 0,05$.
3. *Internal marketing* berpengaruh terhadap perilaku pelayanan prososial karena nilai sig $0,005^a \leq 0,05$, serta besar pengaruhnya adalah 5,4% dan 94,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian dari Bab 4, peneliti mengolah item pertanyaan dari masing-masing variabel.

1. Variabel independen pelatihan, ditemukan item pertanyaan kedua dengan persentase terendah dimana indikatornya menunjukkan bahwa Tenaga Administrasi Tetap (TAT) sebagian besar merasa

tidak mendapat pelatihan pelayanan pelanggan secara intensif sebelum berinteraksi dengan pelanggan. Jadi, universitas sebaiknya mempertimbangkan indikator pelatihan tersebut untuk memperbaiki pelatihan pelayanan pelanggan secara intensif yang diberikan universitas kepada TAT.

2. Variabel independen kompensasi yang tidak berpengaruh, menunjukkan terdapat empat item pertanyaan dengan persentase rendah yaitu; 1. TAT merasa bahwa Universitas tidak memberikan insentif finansial untuk setiap pelayanan berkualitas tinggi yang diberikan, 2. TAT merasa bahwa promosi tidak bergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan, 3. TAT merasa bahwa mereka tidak mendapat gaji sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan, serta 4. TAT merasa tidak puas atas tunjangan-tunjangan yang disediakan universitas. Jadi, universitas sebaiknya mempertimbangkan beberapa indikator kompensasi di atas seperti kompensasi insentif finansial untuk pelayanan berkualitas tinggi, sudut pandang promosi dan kualitas pelayanan, ketidaksesuaian gaji dengan pekerjaan yang dilakukan, serta ketidakpuasan tunjangan yang disediakan universitas.

3. Variabel dependen Perilaku Pelayanan Prososial, ditemukan item pertanyaan kedua yang menunjukkan persentase terendah yang indikatornya yaitu TAT tidak sering melakukan berbagai tindakan yang melebihi tugas dalam pekerjaan mereka ketika melayani

Universitas Kristen Maranatha

pelanggan. Jadi, universitas sebaiknya mempertimbangkan indikator perilaku pelayanan prososial tersebut dalam sudut pandang tugas yang dilakukan TAT dalam melayani pelanggan.

5.3 Saran

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada para Tenaga Administrasi Tetap Universitas Kristen Maranatha saja, sedangkan golongan karyawan lainnya yang tidak diteliti seperti Tenaga Edukatif Tetap dan Tenaga Kerumahtanggaan Tetap. Penelitian selanjutnya sebaiknya tidak hanya dilakukan pada para Tenaga Administrasi Tetap Universitas Kristen Maranatha saja, tetapi golongan karyawan lainnya ikut terlibat.
2. Penelitian ini hanya mengidentifikasi pengaruh pelatihan dan kompensasi saja yang merupakan dimensi dari *internal marketing*, sedangkan lima dimensi lainnya tidak ikut diteliti dalam pengaruhnya terhadap perilaku pelayanan prososial. Penelitian selanjutnya sebaiknya menambahkan dimensi dari *internal marketing* lainnya, sehingga pemahaman mengenai *internal marketing* dapat lebih tereksplorasi.