

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Proses Administrasi terhadap Efektivitas Pelayanan melalui Kinerja Karyawan pada PT. Pelindo Energi Logistik didapatkan kesimpulan bahwa:

1. Variabel kualitas proses administrasi memberikan dampak positif dan signifikan atas efektivitas pelayanan (t -statistik = 2,980; p -value = 0,003) dengan kontribusi sebesar 29,7%.
2. Kualitas proses administrasi terbukti memicu peningkatan kinerja karyawan secara positif dan nyata (t -statistik = 14,584; p -value = 0,000), dengan besaran pengaruh mencapai 76,2%.
3. Kinerja karyawan secara positif dan signifikan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan (t -statistik = 7,010; p -value = 0,000) dengan porsi pengaruh sebesar 65,5%.
4. Kinerja karyawan terbukti memediasi pengaruh kualitas proses administrasi terhadap efektivitas pelayanan secara positif dan signifikan (T -statistik = 5,969; p -value = 0,000), dengan presentase sebesar 49,9%.

5.2 Saran

Untuk ke depannya, penelitian ini dapat dilakukan dengan menggunakan variabel mediasi lain dan dengan objek penelitian yang berbeda.