

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan dapat ditarik menjadi enam kesimpulan sebagai berikut :

1. Bukti Fisik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Sidoarjo.
2. Keandalan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Sidoarjo.
3. Daya Tanggap berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Sidoarjo.
4. Jaminan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Sidoarjo.
5. Empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Sidoarjo.
6. *Service Quality* meliputi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tersebut memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Sidoarjo.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas, maka peneliti mencoba memberikan masukan dan saran sebagai berikut :

1. PT. Pos Indonesia Cabang Sidoarjo sebaiknya meningkatkan kepuasan pelanggan dengan melakukan evaluasi terhadap keluhan pelanggan.
2. PT. Pos Indonesia Cabang Sidoarjo sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan dengan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat.
3. Kepada para peneliti selanjutnya disarankan untuk memperdalam unit analisisnya baik variabel maupun indikator penelitian, serta variabel diluar penilitian seperti variabel harga, selera, dan kecepatan pengiriman paket, sehingga dapat lebih mempertajam hasil yang sudah peneliti peroleh didalam penelitian ini.