

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, hasil ini ditunjukkan dengan nilai R^2 yang didapatkan sebesar 0,813 atau sebesar koefisien determinasi sebesar 81,3%, dimana hal ini yang menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memberikan kontribusi terhadap pengaruh kepuasan pelanggan sebesar 81,3%. Selain itu hasil pengaruh juga ditunjukkan dengan hasil uji t yang lebih besar, sehingga untuk variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, hasil ini ditunjukkan dengan nilai R^2 yang didapatkan sebesar 0,398 atau sebesar koefisien determinasi sebesar 39,8%, dimana hal ini yang menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memberikan kontribusi terhadap pengaruh loyalitas pelanggan sebesar 39,8%. Selain itu hasil pengaruh juga ditunjukkan dengan hasil uji t lebih besar dari t tabel sehingga untuk variabel kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan memiliki pengaruh positif yang signifikan. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kualitas layanan maka

semakin tinggi juga loyalitas pelanggan kiriman pos pada kantor pos cabang Bekasi barat.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, hasil ini ditunjukkan dengan nilai R^2 yang didapatkan sebesar 0,398 atau sebesar koefisien determinasi sebesar 39,8%, dimana hal ini yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan memberikan kontribusi terhadap pengaruh loyalitas pelanggan sebesar 39,8%. Selain itu hasil pengaruh juga ditunjukkan dengan hasil uji t lebih besar dari t tabel sehingga untuk variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan memiliki pengaruh positif yang signifikan. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kepuasan pelanggan maka semakin tinggi juga loyalitas pelanggan kiriman pos pada kantor pos cabang Bekasi barat.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan hasil ini ditunjukkan dengan nilai R^2 yang didapatkan sebesar 0,398 atau sebesar koefisien determinasi sebesar 39,8%, dimana hal ini yang menunjukkan bahwa hasil pengujian pengaruh kualitas layanan (X), kepuasan pelanggan (Z), dan loyalitas pelanggan (Y) memberikan kontribusi terhadap pengaruh loyalitas pelanggan sebesar 39,8%. Hal ini menunjukkan bahwa antara variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan semakin baik kualitas layanan pada kantor pos

cabang Bekasi barat maka akan semakin tinggi kepuasan pelanggan dan akan semakin tinggi loyalitas pelanggan terhadap kantor pos cabang Bekasi barat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Hal ini menunjukkan bahwa kantor pos cabang Bekasi barat hendaknya selalu meningkatkan kualitas layanan pada kiriman pos agar pelanggan merasa puas. Hal ini didukung oleh hasil penelitian bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk perusahaan kantor pos cabang Bekasi barat harus terus meningkatkan layanan yang diberikan agar konsumen tetap loyal menggunakan jasa kiriman pos. Hal ini didukung oleh hasil penelitian bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
3. Untuk perusahaan kantor pos cabang Bekasi barat harus memiliki variasi yang berbeda dari pada pesaing sehingga konsumen tidak mudah bosan dan tidak beralih ke pesaing. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
4. Perusahaan harus mampu mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas layanan agar pelanggan tetap loyal dan bertahan pada jasa yang pelanggan pakai.