

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik beberapa kesimpulan:

1. Hasil persamaan regresi linier berganda $Y = 1,277 + 0,511K + 0,207B + 0,195E$, konstanta sebesar 1,277 dapat dinyatakan bahwa kepuasan pelanggan sebelum dipengaruhi kehandalan, bukti fisik dan empati. Koefisien regresi menunjukkan bahwa kehandalan, bukti fisik dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Simpang Ulim.
2. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh tersebut 0,525 atau 52,5% variabel kehandalan, bukti fisik dan empati itu artinya mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Simpang Ulim.
3. Hasil uji t, variabel kehandalan $t_{sig} < \alpha 5\%$ ($0,000 < 0,05$), variabel bukti fisik $t_{sig} < \alpha 5\%$ ($0,008 < 0,05$) dan variabel empati $t_{sig} < \alpha 5\%$ ($0,017 < 0,05$), maka dapat dinyatakan kehandalan, bukti fisik dan empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Simpang Ulim.
4. Hasil uji F, $F_{sig} < 5\%$ ($0,000 < 0,05$) dan dapat dinyatakan variabel kehandalan, bukti fisik dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Simpang Ulim.

5. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada objek penelitian, dimana pada penelitian sebelumnya dilakukan pada PT. JNE yang hanya memiliki produk jasa pengiriman paket, sedangkan pada penelitian ini pada PT. Pos yang sudah memiliki keragaman produk jasa seperti pengiriman paket, pembayaran tagihan-tagihan, pembelian pulsa dan token listrik, pembayaran gaji serta tabungan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan maka dapat di berikan saran antara lain:

1. Pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Simpang Ulim dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kecepatan proses pengiriman paket dan ongkos atau biaya pengiriman yang lebih murah dari pesaing.
2. Pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Simpang Ulim dapat kiranya meningkatkan bukti fisik dari penampilan ruang pelayanan melalui perluasan ruangan yang dapat menambahkan tempat duduk sehingga pada saat pelanggan ramai tetap memperoleh tempat duduk saat mengantri.
3. Pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Simpang Ulim perlu membantu pelanggan melalui pemberian informasi yang dibutuhkan pelanggan sehingga kepuasan dapat ditingkatkan.