

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900.
- Ketepatan Waktu Pengiriman secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900.
- Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pengiriman sama-sama berpengaruh positif terhadap variabel Kepuasan Pelanggan.
- Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman sama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang positif dan juga signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka saran untuk PT. Pos Indonesia (Persero) SPP Medan 20900 untuk dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggan maka perlu melakukan beberapa langkah sebagai berikut:

- a. Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan tetapi dalam penelitian ini, kualitas pelayanan belum atau tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Karena perusahaan kurang mampu menjaga keamanan barang dan juga kurir yang kurang sabar dalam menghubungi pelanggan. Saran dari peneliti ketika barang dalam proses pengantaran diharapkan karyawan tidak melempar barang kiriman saat pemindahan barang dan juga diharapkan barang kiriman dapat dikelompokkan sesuai ukuran agar tidak adanya kerusakan, dan untuk kurir diharapkan dalam situasi dan kondisi apapun untuk dapat profesional sebab kurir merupakan bagian dari identitas perusahaan.

- b. Ketepatan Waktu Pengiriman mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan tetapi dalam penelitian ini, ketepatan waktu pengiriman belum atau tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Karena kurangnya tanggungjawab atas keterlambatan barang pengiriman dan kurangnya tanggungjawab kurir atas kesalahan pengiriman. Saran dari peneliti perusahaan dapat memberikan informasi mengenai adanya kendala pengiriman secara luas dengan pesan *broadcast* ke kontak pelanggan agar pelanggan mengetahui penyebab barang kiriman menjadi terlambat dan sebaiknya kurir cepat merespon ketika pelanggan mengadu bahwa barang yang diantarkan salah alamat sehingga barang tersebut dapat segera sampai tepat waktu ke alamat yang sebenarnya.