

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang dilakukan peneliti terhadap variabel-variabel tentang kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan pelanggan Kantor Pos Watesyogya 55600, maka disimpulkan bahwa:

1. Variabel bukti fisik (*tangible*) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Variabel kehandalan (*reliability*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Variabel ketanggapan (*responsiveness*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Variabel jaminan (*assurance*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
5. Variabel empati (*empathy*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
6. Variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
7. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kantor Pos Watesyogya 55600 adalah bukti fisik (*tangible*).

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan pada penelitian ini, maka peneliti dapat menyampaikan beberapa saran kepada perusahaan Kantor Pos Watesyogyakarta 55600 sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian diketahui bahwa bukti fisik (*tangible*) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kantor Pos Watesyogyakarta 55600, sehingga disarankan kepada pihak perusahaan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan bukti fisik (*tangible*) yang selama ini sudah dipersepsikan baik oleh pelanggan dengan cara meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan seperti kemodernan teknologi pelayanan, kelengkapan fasilitas ruang pelayanan, kebersihan ruang tunggu dan toilet serta karyawan yang berpakaian rapi.
2. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kehandalan (*reliability*) tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kantor Pos Watesyogyakarta 55600, sehingga disarankan kepada pihak perusahaan untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan kehandalan dengan memberikan pelayanan yang lebih profesional kepada pelanggan.
3. Dari hasil penelitian diketahui bahwa ketanggapan (*responsiveness*) tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kantor Pos Watesyogyakarta 55600, sehingga disarankan kepada pihak perusahaan untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan

ketanggapan (*responsiveness*) dengan memberikan pelayanan dengan cara meningkatkan kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan dan bersedia membantu kebutuhan pelanggan.

4. Dari hasil penelitian diketahui bahwa jaminan (*assurance*) tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kantor Pos Watesyogyakarta 55600, sehingga disarankan kepada pihak perusahaan untuk dapat meningkatkan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan bagi pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan menanamkan kepercayaan kepada pelanggan.
5. Dari hasil penelitian diketahui bahwa empati (*empathy*) tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kantor Pos Watesyogyakarta 55600, sehingga disarankan kepada pihak perusahaan untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan sikap perhatian dan keramahan bagi pelanggan.