

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Dengan demikian dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diterangkan oleh penulis pada bab-bab di atas sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam.
3. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam.
4. Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam.

5.2. Saran

Berikut ialah saran hanya sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian dan rekomendasi yang dapat diberikan kepada perusahaan dan kepada penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Bagi PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam

Dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam dapat meningkatkan beberapa kualitas pelayanan dan fasilitas yang lebih bagus dan baik lagi agar pelanggan merasa senang dan puas jika menggunakan jasa pada perusahaan. Sedangkan pada lokasi PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam juga dapat mencari solusi pada lahan yang bisa menyediakan tempat parkir yang lebih luas agar pelanggan tidak kesulitan dalam memarkirkan kendaraannya sehingga pelanggan bisa merasa puas.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya agar dapat lebih mengembangkan penelitian ini dengan meneliti pengaruh lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam. peneliti selanjutnya juga dapat menambahkan sampel pada penelitian dan menambahkan beberapa pertanyaan/ pernyataan pada kuesioner agar lebih mudah pada pembahasan menggunakan program.