

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penulis menganalisis tanggapan di bawah ini berdasarkan penelitian yang bertajuk “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan *Customer* PT. Nusantara Card Semesta Batam” yang dicobakan pada PT. Nusantara Card Semesta Batam:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *customer*.
2. Ketepatan Waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *customer*.
3. Kualitas pelayanan dan Ketepatan waktu secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan *customer*.

#### **5.2 Saran**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan ketepatan waktu serta memuaskan klien menggunakan PT. Layanan Nusantara Card Semesta Batam, maka kegiatan penelitian dalam penelitian ini telah terlaksana. Oleh karena itu, penulis menawarkan ide-ide berikut.:

1. Bagi PT.Nusantara Card Semesta Batam

Melalui studi supaya karyawan PT. Nusantara Card Semesta Batam proaktif guna menghasilkan kualitas pelayanan serta ketepatan waktu serta senantiasa mengawasi kepuasan *customer*.

Contohnya sepenuh hati bekerja sama antara karyawan, proaktif menanggulangi keluhan *customer*, membagikan jaminan pendistribusian ke semua customer serta tidak menunda pendistribusian barang, tidak menimbun barang serta mempekerjakan satu karyawan (kurir) ke satu letak, supaya tidak membuang-buang waktu.

2. Bagi peneliti selanjutnya.

Riset diperbolehkan dipakai peneliti- peneliti selanjutnya akan tetapi memperkaya kasus permasalahan nan ditemui periset selanjutnya, contohnya sarana, harga dan juga promosi.