

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian pada PT Lion Parcel dengan teknik pengumpulan data maka penulis dapat menyimpulkan:

1. Keamanan pada PT Lion Parcel tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Kemudahan pada PT Lion Parcel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Kepercayaan pada PT Lion Parcel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Keamanan, Kemudahan, dan Kepercayaan pada PT Lion Parcel secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan penjabaran penulis mempunyai saran serta masukan yaitu:

1. Diharapkan peneliti selanjutnya bisa mengangkat variabel seperti ketepatan waktu pengiriman, kualitas pelayanan, fasilitas dan lainnya.
2. Diharapkan keamanan yang diberikan kepada pelanggan bisa diperbaiki dari pernyataan kuesioner “Saya yakin Lion Parcel dapat menjaga informasi pribadi” mendapatkan skor terendah kemungkinan disebabkan ada masalah yang tidak dapat dibantu oleh karyawan pada PT Lion Parcel tersebut.
3. Penelitian berikutnya diharapkan mengangkat objek yang berbeda agar bisa dibandingkan dengan penelitian berikutnya.