

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan persepsi risiko terhadap kepuasan pelanggan. Diambil dari beberapa kesimpulan yang telah diuji dengan menggunakan IBM SPSS versi 25 dan pembahasan pada bab sebelumnya. Penelitian ini disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Lion Parcel Mahkota 53 Batam.
2. Persepsi risiko berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Lion Parcel Mahkota 53 Batam.
3. Kualitas pelayanan dan persepsi risiko secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di PT Lion Parcel Mahkota 53 Batam.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, saran yang dapat disampaikan adalah:

1. Dari hasil penelitian, kepuasan pelanggan pada Lion Parcel Mahkota 53 Batam sudah baik. Penulis menyarankan perusahaan tetap menjaga kualitas pelayanan dan persepsi risiko dengan baik agar tetap tercipta kepuasan pelanggan yang positif.

2. Peneliti berharap pada penelitian selanjutnya dapat untuk menambah variabel independen lainnya selain kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang tentunya mempengaruhi variabel dependen kepuasan pelanggan serta hasil dari penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan, pedoman serta perbandingan untuk melakukan jenis penelitian yang akan dilakukan dimasa mendatang.