

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan peneliti pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil pengujian statistik pada variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial, maka diperoleh hasil sebagai berikut:
  - a. Pada pengujian statistik uji t menunjukkan bahwa variabel harga ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dapur Duabelas Batam. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t yang terdapat pada tabel 4.21, dimana nilai  $t_{hitung}$  variabel harga  $5,085 > 1,664$  ( $t_{tabel}$ ) dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ .
  - b. Pada pengujian statistik uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dapur Duabelas Batam. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t yang terdapat pada tabel 4.21, dimana nilai  $t_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan  $3,736 > 1,664$  ( $t_{tabel}$ ) dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ .
2. Berdasarkan hasil pengujian data pada uji f, didapatkan nilai  $f_{hitung}$   $46,534 > 3,09$  ( $f_{tabel}$ ), nilai signifikansi diperoleh  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel harga ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ )

secara bersama – sama berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dapur Duabelas Batam.

3. Berdasarkan hasil pengujian data pada uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), didapatkan nilai *r square* sebesar 0,490 yang artinya variabel harga ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh sebesar 49% terhadap variabel kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dapur Duabelas Batam.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran – saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian dan rekomendasi yang dapat diberikan untuk penelitian yang akan datang sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan, variabel harga memiliki peranan penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, bagi PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dapur Duabelas Batam yang ingin meningkatkan kepuasan konsumen harus lebih memperhatikan harga misalnya harga yang bersaing dan masih terjangkau oleh konsumen harus dipertahankan dan untuk konsumen yang sudah sering bertransaksi bisa diberikan potongan harga agar lebih menarik konsumen.
2. Dari hasil penelitian yang dilakukan, variabel kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, bagi PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dapur Duabelas Batam yang ingin meningkatkan kepuasan konsumen harus lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumennya. Misalnya

mempertahankan kerapian dan keramahan karyawan, selalu tanggap dan bertanggung jawab dalam masalah yang timbul.

3. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh harga dan kualitas pelayanan sebesar 49% sisanya 51% dipengaruhi oleh variabel lain. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya dapat menambah variabel – variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, misalnya promosi, lokasi, biaya dan emosional.