

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Hasil penelitian yang dilakukan dapat membuktikan hipotesis berikut :

1. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada kantor POS Belakang Padang
2. Nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada kantor POS Belakang Padang
3. Citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada kantor POS Belakang Padang
4. Kepercayaan, nilai pelanggan dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada kantor POS Belakang Padang

5.2 Saran

Sebuah upaya memberikan saran bagi perusahaan untuk dapat menghasil tujuan yang maksimal, yakni:

1. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di kantor POS Belakang Padang maka perlunya memperhatikan aspek kepercayaan, nilai pelanggan dan citra perusahaan dengan cara memberikan pelayanan yang maksimal.
2. Memberikan kemudahan dalam mengakses dan bertransaksi di kantor POS Belakang Padang.
3. Peneliti yang melanjutkannya diharapkan dapat mengembangkan variabel lainnya.