

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasar pada hasil penelitian terhadap Ekspedisi Lion Parcel Batam, maka disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Pengiriman tepat waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

5.2. Saran

Relevan dengan kesimpulan pada penelitian ini, penulis memberikan saran:

1. Sesuai hasil penelitian di atas, penelitian ini memakai variabel seperti kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, dan fasilitas, semoga kedepannya lebih banyak peneliti yang bisa memakai variabel lain seperti tarif pengiriman dan kepercayaan pelanggan. Hasil penelitian ini bisa dipergunakan sebagai acuan guna melaksanakan penelitian serupa untuk penelitian selanjutnya.
2. Peneliti berharap pada penelitian selanjutnya harus memastikan terlebih dahulu terhadap objek yang akan diteliti, karena tidak semua objek

memerikan data untuk disebar luaskan yang lazimnya bersifat pribadi dan rahasia.