

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan mengenai pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman paket Kantor Pos Jakarta Pusat sangat baik karena pelanggan merasa puas dengan atribut produk jasa pengiriman paket Kantor Pos Jakarta Pusat terutama pada keakuratan dan keandalan karyawan Kantor Pos dalam melayani pelanggan, ditunjang dengan beragam jenis produk Kantor Pos yang memudahkan pelanggan dalam mengirim paket dan harga yang sesuai serta ketepatan waktu dalam pengiriman..

Kemudian loyalitas pelanggan pada jasa pengiriman paket Kantor Pos Jakarta Pusat sangat baik ditunjukkan adanya penggunaan ulang pada jasa pengiriman paket dengan keragaman jenis pengiriman yang ditawarkan.

2. Adanya pengaruh yang signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan karena nilai t_{hitung} lebih besar dibandingkan t_{tabel} yaitu $9,937 > 1,984$ dengan nilai signifikansi atau taraf kepercayaan 95%. Kemudian nilai koefisien korelasi sebesar 0,708 atau determinasinya

0,502. Hal ini berarti kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 50,2% dan 49,8% dikatakan oleh variabel lain.

B. Saran

Berdasarkan analisis data, pembahasan dan kesimpulan yang telah dijabarkan sebelumnya maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
 - a. Melakukan promosi yang lebih gencar
 - b. Meningkatkan kinerja karyawan dalam menanggapi keluhan dan tanggung jawab terhadap masalah dalam pengiriman paket
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang, disarankan menambahkan variabel bebas lain seperti kualitas pelayanan, harga, citra perusahaan dan lain-lain.