

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan yang dilakukan dengan regresi linier berganda, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Pos. Berdasarkan hasil penelitian uji t, dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$.
2. Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Pos. Berdasarkan hasil penelitian uji t, dengan nilai signifikan sebesar $0,903 > 0,05$.
3. Variabel Kualitas Pelayanan dan Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Pos. Berdasarkan hasil penelitian uji f, dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penelitian bermaksud menyampaikan beberapa saran sehubungan dengan hasil penelitian, sebagai berikut.

1. Bagi pihak Kantor pos
 - a. Kantor pos diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanannya dengan cara menambah pegawai atau karyawan di bagian *customer service* serta lebih banyak membuka pelayanan transaksi di loket yang tutup pada saat jam operasional.
 - b. Kantor pos sebaiknya memberitahukan apabila kantor pos memiliki klaim asuransi jika barang hilang dan rusak meskipun klaim asuransi berbayar. Adanya pemberitahuan klaim asuransi berbayar, para pelanggan akan

mudah mengerti apabila tidak membayar klaim asuransi maka jika nanti terjadi kerusakan dan kehilangan tidak bisa melakukan klaim asuransi.

2. Bagi Akademisi

Melalui hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi di perpustakaan IAIN Syekh Nurjaati Cirebon, tentang kualitas layanan dan ketepatan waktu pengiriman.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Berikut adalah beberapa saran untuk peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan di Kantor pos Indonesia (PERSERO) Cabang Utama Cirebon:

- a. Memperluas variabel penelitian: peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk menambahkan variabel penelitian yang mungkin juga mempengaruhi kepuasan pelanggan di kantor pos, seperti harga, promosi, dan kualitas produk.
- b. Memperhatikan faktor lingkungan: peneliti yang mungkin mempengaruhi kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan, seperti tingkat literasi digital.