BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Paket terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cianjur diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Pengiriman Paket yang dilaksanakan PT. Pos Indonesia Cianjur dinilai sudah baik oleh responden
2. Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cianjur terlihat dari hasil penilaian responden sudah baik (tinggi).
3. Diperoleh pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Paket terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cianjur sebesar 52,5% dimana semakin baik Kualitas pelayanan maka Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur semakin tinggi atau sebaliknya jika Kualitas pelayanan tidak baik maka Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur semakin rendah. Pengaruh faktor-faktor lain adalah sebesar 47,5%. Hasil korelasi antara Kualitas pelayanan dengan Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur sebesar 0,724 dan masuk dalam kategori hubungan yang kuat. Dari hasil uji t diperleh nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} (t_{hitung} = 10,401> t_{tabel} = 1,984) sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia Cianjur.

5.2 Saran

Setelah dilakukan penelitian yang dilaksanakan oleh penulis pada PT. POS Indonesia (persero) Cianjur mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket tehadap Loyalitas Pelanggan. Penulis memberikan saran yang mungkin dapat berguna bagi perusahaan maupun saran yang dapat di tulis sampaikan antara lain :

1. Kualitas pelayanan dalam pengiriman paket harus di tingkatkan karena jasa pengiriman paket di PT. POS Indonesia (persero) Cianjur sangat diminati oleh masyarakat dari semua kalangan, hal itu tarif pengiriman sangat murah tergantung berat barang dan tujuan yang di tempuh.
2. Loyalitas Pelanggan di PT. POS Indonesia (persero) Cianjur sangat banyak berdatangan untuk mengirimkan paket dan setia pengiriman selalu di PT. POS Indonesia (persero) Cianjur.
3. bagi perusahaan PT. POS Indonesia (persero) Cianjur harus ada pembenahan dalam pelayanan pengiriman paket harus di tata, karena masyarakat banyak mengeluh dalam pengantrian masih tidak teratur oleh karena itu perusahaan harus memikirkan pelayanan masyarakat.