BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan dan saran. Adapun kesimpulan yang dapat ditarik oleh peneliti didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh antara Keterbukaan *Customer Service* PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Bandung terhadap Loyalitas Pelanggannya Periode Maret 2011 yang rendah tapi pasti, signifikan dan searah.
2. Adanya pengaruh antara Empati *Customer Service* PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Bandung terhadap Loyalitas Pelanggannya Periode Maret 2011yang cukup berarti, signifikan dan searah.
3. Adanya pengaruh antara Sikap Mendukung *Customer Service* PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Bandung terhadap Loyalitas Periode Maret 2011 yang cukup berarti, signifikan dan searah.
4. Adanya pengaruh antara Sikap Positif *Customer Service* PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Bandung terhadap Loyalitas Pelanggannya Periode Maret 2011 yang cukup berarti, signifikan dan searah.
5. Adanya pengaruh antara Kesetaraan *Customer Service* PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Bandung terhadap Loyalitas Pelanggannya Periode Maret 2011 yang cukup berarti, signifikan dan searah.

6. Adanya pengaruh antara Efektivitas Komunikasi Antar Persona *Customer Service* PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Bandung terhadap Pemanfaatan Jasa Berulang oleh Pelanggannya Periode Maret 2011 yang kuat, signifikan dan searah.
7. Adanya pengaruh antara Efektivitas Komunikasi Antar Persona *Customer Service* PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Bandung terhadap Pembelian Antar Lini Produk Atau Jasa oleh Pelanggannya Periode Maret 2011 yang cukup berarti, signifikan dan searah.
8. Adanya pengaruh antara Efektivitas Komunikasi Antar Persona *Customer Service* PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Bandung terhadap Mereferensikan Kepada Orang Lain oleh Pelanggannya Periode Maret 2011 yang cukup berarti, signifikan dan searah.
9. Adanya pengaruh antara Efektivitas Komunikasi Antar Persona *Customer Service* PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Bandung terhadap Menunjukan Kekebalan Tarikan Dari Pesaing oleh Pelanggannya Periode Maret 2011 yang kuat, signifikan dan searah.
10. Adanya pengaruh antara Efektivitas Komunikasi Antar Persona *Customer Service* PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Bandung terhadap Loyalitas Pelanggannya Periode Maret 2011 yang kuat, signifikan dan searah.

5.2 Saran

Mengingat bahwa sebuah penelitian harus mampu memberikan sesuatu yang berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun instansi atau pihak-

pihak yang terkait dengan penelitian ini. Maka saran yang peneliti kemukakan setelah meneliti permasalahan ini adalah sebagai berikut :

5.2.1 Saran Bagi PT. Pos Indonesia

1. Dengan harapan eksistensi PT. Pos Indonesia dikalangan masyarakat bisa tetap dipertahankan, maka alangkah baiknya jika semua pelayanan jasa dan sumber daya manusia dari para karyawannya bisa ditingkatkan lebih baik lagi.
2. Untuk *Customer Service* PT. Pos Indonesia Kantor Cabang, diharapkan mampu berkomunikasi yang baik, sopan, selalu senyum dan siap menghadapi keluhan. Bisa dengan mengikuti pelatihan pelatihan seputaran *Customer Service*

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Selalu menjunjung tinggi nama baik Universitas
2. Jika akan melakukan penelitian sebaiknya sebelum penelitian di mulai kita lebih dulu mengenal atau mengadakan observasi ke perusahaan yang akan dijadikan tempat penelitian, sehingga penelitian kita lebih mudah dilaksanakan dan kita lebih memahami arah penelitian kita sehingga mempermudah dalam penyusunan skripsi.
3. Mahasiswa yang melaksanakan penelitian skripsi diharapkan dapat mengikuti aturan-aturan yang berlaku dalam setiap perusahaan dan Universitas, Serta bisa bekerja sama dengan baik dengan pihak pihak yang terlibat dalam penelitian ini.