

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maka dapat di tarik kesimpulan yaitu bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji parsial (Uji t) dengan nilai t hitung sebesar 0.407 sedangkan nilai t tabel 1,290 menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel dengan signifikan sebesar 0,685 lebih besar dari 5 % ( $0,685 > 0,05$ ). dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X) tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) sehingga  $H_0$  ditolak, Jika kualitas pelayanan naik maka kepuasan pelanggan meningkat, tetapi jika kita lihat secara real walaupun terdapat peningkatan pada kualitas pelayanan tetapi masih ada beberapa pelanggan yang masih belum puas terhadap pelayanan tersebut sehingga mengakibatkan tidak terjadi signifikan sehingga perlu adanya peningkatan terhadap pelayanannya.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah di kemukakan, maka diberikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi yang membaca.

1. Bagi Kantor Pos Lepo-Lepo

Demi menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Pos lepo-lepo. Dalam hal ini penulis

memberikan masukan kepada Kantor Pos lepo-lepo diharapkan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga para pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos lepo-lepo.

## 2. Bagi Peneliti

Setelah dilakukan penelitian ini diharapkan untuk selanjutnya dapat menggunakan model penelitian yang berbeda dan lokasi penelitian yang berbeda. Selain itu, penelitian ini juga bisa dilanjutkan dengan menggunakan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti dengan tingkatan kepuasan, dan juga dalam melayani pelanggan.

