

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Setiap indikator yang berisi pernyataan-pernyataan yang mewakili variabel-variabel penelitian yakni kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di PT. POS Gorontalo memiliki keandalan instrumen yang baik, dan jawaban yang konsisten dari responden.
2. Uji regresi menunjukkan model penelitian bahwa variabel X memiliki pengaruh terhadap variabel Y, dan diperkuat dengan hipotesis yang disusun terbukti bahwa secara parsial dan individual (uji t), bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan untuk melakukan transaksi di PT. POS Gorontalo.
3. Besaran pengaruh dari variabel bebas yakni kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. POS Gorontalo sebesar 56,4%, sementara sisanya sebesar 43,6% memungkinkan dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya, seperti harga, promosi, kepercayaan, dan lain sebagainya.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, peneliti menyarankan:

1. Agar perusahaan pada umumnya dapat memperhatikan perilaku konsumen sebagai indikator untuk mengenal kebutuhan dan keinginan konsumen dalam membeli atau menggunakan suatu produk, serta dapat menggunakan pengukuran lainnya untuk memperkaya khasanah penelitian.
2. Penelitian ini dapat berguna sebagai bahan informasi dan referensi, baik bagi perusahaan, akademisi, dan pihak lainnya, yang membahas praktek manajemen pemasaran khususnya menyangkut kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
3. Kiranya penelitian ini dapat dijadikan acuan/ referensi bagi pihak lain untuk dapat menambah kriteria sampel yang menjadi responden penelitian, atau menambah variabel lainnya dan menguji pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan agar dapat memperkaya hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Herni J. 2007. Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan Performance Analysis Model). *Journal Media Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto*, Vol. 7, no.1, 2007.
- Agustyn, Renata Riskia dan Suryono Budi Santosa. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Kantor Pos Purworejo). *Diponegoro Journal of Management* Volume 2, Nomor 2.
- Echdar, Saban. 2017. *Metode Penelitian Manajemen Dan Bisnis*. Cetakan Pertama. Bogor: Ghalia Indonesia
- Faizah, N. Rizqiyatul .2013. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran O-MamaMia Steak And Ice Cream Cabang Jati Semarang. *Diponegoro Journal Of Social And Politic*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2009, *Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Hadi, Ayik Rifa'i. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor POS Gladag di Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Haryanto, R. Avita .2013. Stategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran McDonald's Manado. *Jurnal EMBA*. Universitas Samratulangi Manado.
- Husain, Umar. 2005. *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pusat: Jakarta
- Kotler, Philip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- _____. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan ke-III. Edisi kedua belas. Jilid I. PT. Indeks
- _____. 2012. *Marketing Management*, Edisi 14, New Jersey: Prentice-Hall Published.

- Peter dan Olson. (2013). **Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran**. Edisi Kesembilan. Diterjemahkan oleh: Diah Tantri Dwiandani. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Rohman, Abdur. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. MontirTM Citaayam. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Schiffman and Lazar Kanuk, 2000. **Costumer Behavior**, Internasional Edition, Prentice Hall.
- Sudiby, A. Reny. 2014. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di RSIA Srikandi Jember Tahun 2014. Skripsi. Universitas Jember.
- Sugiyono. 2016. **Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)**. Cetakan ke-8. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. 2010. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D**. Bandung: Alfabeta.
- Titissari, Ayu. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Kediri. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana. A. 2015. **Pelanggan Puas Tak Cukup**. Edisi I. Yogyakarta: ANDI OFFSET
- Wijaya, C. Violita .2017. Pengaruh Harga, Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depon Madiun Masakan Khas Bu Rudy. Jurnal AGORA. Universitas Kristen Petra.
- Wijaya, Toni. 2018. **Manajemen Kualitas Jasa**. Edisi kedua. Jakarta: PT. Indeks
- Zakiyah, N. Fikriyatus. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Malang. Skripsi. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Zulganef. 2018. **Metode Penelitian Bisnis Dan Manajemen**. Cetakan Kesatu. Bandung: PT. Refika Aditama