

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab IV mengenai analisis Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Pos Puding Besar.

1. Persepsi Kualitas pelayanan jasa mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai jasa pelayanan kantor pos. Hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang di hasilkan variabel kualitas jasa masuk dalam kategori tinggi.
2. Variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dimana dari hasil perhitungan yang diperoleh t hitung untuk X_1 sebesar 4,247 lebih besar dari t tabel 1,65630 dengan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05.
3. Variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dimana dari hasil perhitungan yang diperoleh t hitung untuk X_2 sebesar 2,365 lebih besar dari t tabel 1,65630 dengan signifikansi sebesar 0,019 lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05.
4. Variabel ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dimana dari hasil perhitungan yang diperoleh t hitung untuk X_3 sebesar 2,316 lebih besar dari t tabel 1,65630 dengan signifikansi sebesar 0,022 lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05.

5. Variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dimana dari hasil perhitungan yang diperoleh t hitung untuk X_3 sebesar 2,916 lebih besar dari t tabel 1,65630 dengan signifikansi sebesar 0,004 lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05.
6. Variabel perhatian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dimana dari hasil perhitungan yang diperoleh t hitung untuk X_3 sebesar 3,008 lebih besar dari t tabel 1,65630 dengan signifikansi sebesar 0,003 lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05.
7. Pengujian secara bersama-sama menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan Kantor Pos Puding Besar, dimana hasil perhitungan uji F, dapat dilihat bahwa nilai F hitung sebesar 110,653 dan F tabel dengan $df_1 =$ derajat pembilangan 5 dan $df_2 =$ derajat penyebut 134 dengan taraf 5% maka didapat F tabel sebesar 2,28, berarti $F \text{ hitung} > f \text{ tabel}$. Hasil $\rho = 0,000 < 0,05$.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang di peroleh dari hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran berkenaan dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi peneliti mendatang hendaknya instrumen penelitian lebih diperdalam dan di kembangkan lagi sehingga kemampuan mengukurnya lebih baik. Pada dasarnya masih banyak faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di kantor pos seperti promosi, sikap pelanggan dan perilaku pelanggan dan lain-lain.

2. Bagi penelitian hendaknya memperpanjang periode pengamatan dan disarankan untuk memperluas ruang cakupan penelitian tentang pengaruh kualitas yang diinginkan pelanggan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu:

1. Objek yang dijadikan sampel dalam penelitian ini hanya satu yaitu pelanggan kantor pos di desa puding besar. Untuk penelitian selanjutnya objek yang diteliti diharapkan lebih luas agar hasil dari penelitian menjadi lebih baik, misalnya dengan menambahkan responden dari warga sekitar kantor pos yang berada di lingkungan tersebut.
2. Responden dalam penelitian ini lebih di spesifikasikan lebih lanjut dan jelas bagaimana pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Pos Puding Besar pada masing-masing responden tersebut.