

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap pembelian ulang di Kantor Pos Sidayu.
2. Kepercayaan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap pembelian ulang di Kantor Pos Sidayu.
3. Komitmen mempunyai pengaruh secara parsial terhadap pembelian ulang di Kantor Pos Sidayu, diantara variabel lainnya komitmen yang mempunyai pengaruh paling tinggi, dalam penelitian saya komitmen mendapatkan hasil t_{hitung} sebesar 4,250 paling besar diantara variabel lainnya.
4. Hasil uji hipotesis melalui uji F (simultan) menyatakan bahwa variabel kepuasan pelanggan, kepercayaan dan komitmen secara simultan berpengaruh terhadap Pembelian di Kantor Pos Sidayu.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan, dan kesimpulan penelitian, maka saran-saran dari peneliti yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

5.2.1 Bagi Aspek Manajerial

1. Kepuasan pelanggan : bagi perusahaan harus memiliki kualitas yang baik secara menyeluruh apalagi dibidang jasa baik dalam pelayanan maupun fasilitasnya harus menjadi prioritas utama.
2. Kepercayaan : bagi perusahaan dalam usaha jasa pengiriman yang harus diperhatikan adalah masalah pengiriman, pengiriman harus tepat waktu supaya konsumen akan percaya dengan kinerja perusahaan, dan salah satunya menjaga keamanan barang supaya barang yang dikirim tidak ada kerusakan.
3. Komitmen : apabila perusahaan sudah mendapat kepercayaan dari masyarakat perusahaan harus tetap meningkatkan mutu pelayanan yang menjanjikan supaya konsumen melakukan pembelian kembali dimasa mendatang dan konsumen juga enggan berpindah, untuk menjaga komitmen pelanggan sebaiknya perusahaan menciptakan hubungan yang saling menguntungkan, selain menawarkan program yang menarik, perusahaan juga bisa menjalin kerjasama dengan para pelanggan, menawarkan peluang bisnis bagi para pelanggan dan memberikan keuntungan kepada pelanggan sekaligus membantu perusahaan dalam meningkatkan pemasaran, misal bisnis yg ditawarkan membuka kantor pembantu pos.

5.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dengan memperbanyak jumlah sampel supaya

mendapatkan hasil yang sangat maksimal dan menggunakan teknik analisis yang berbeda seperti analisis path maupun sam.

2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian diluar variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini mengingat terdapat pengaruh sebesar 72,8% dari variabel lain, seperti kualitas layanan, lokasi dan harga.