

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen kantor pos gresik 61100, dari analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel bukti fisik tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Kantor Pos Gresik 61100.
2. Variabel kehandalan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Kantor Pos Gresik 61100.
3. Variabel daya tanggap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Kantor Pos Gresik 61100.
4. Variabel jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Kantor Pos Gresik 61100.
5. Variabel empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Kantor Pos Gresik 61100.
6. Variabel bukti fisik, kehandalan daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Kantor Pos Gresik 61100.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan pada hasil penelitian dan hasil perhitungan yang diperoleh maka rekomendasi yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Kantor Pos Gresik perlu lebih memperhatikan keramahan, kecepatan, dan kesigapan dalam melayani konsumen.
2. Dalam memberikan jaminan hendaknya Kantor Pos Gresik lebih meningkatkan sarana dan menunjuk tenaga ahli di bidangnya.
3. Oleh karena faktor empati merupakan faktor penting dan dominan maka Kantor Pos Gresik 61100 perlu memberikan perhatian tersebut kepada setiap konsumennya.