

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan analisis data dan pembahasan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan TIKI cabang Bekasi Utara, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis regresi linear berganda dan uji F terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara serempak antara variabel bukti langsung (X_1), variabel keandalan (X_2), variabel daya tanggap (X_3), variabel jaminan (X_4) dan variabel empati (X_5) sebagai dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan TIKI Cabang Bekasi Utara.
2. Dari hasil uji T, menunjukkan bahwa variabel bukti langsung dan variabel empati tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan TIKI cabang Bekasi Utara. Sedangkan variabel keandalan, variabel daya tanggap dan variabel jaminan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan TIKI cabang Bekasi Utara. Dari ketiga variabel yang signifikan tersebut, variabel jaminan mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan TIKI cabang Bekasi Utara.

5.2 Saran

Agar dapat memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pelanggannya sehingga para pelanggan akan menjadi pelanggan yang setia (loyal), maka sebaiknya TIKI cabang Bekasi Utara disarankan agar tetap terus mempertahankan kualitas variabel jaminan, variabel keandalan dan variabel daya tanggap.

Adanya pengaruh dari kualitas jaminan, ini menunjukkan bahwa pihak TIKI dalam memberikan layanan berupa keamanan dan keselamatan akan barang memberikan kepuasan kepada para pelanggan, maka diharapkan pihak TIKI dapat terus mempertahankan kualitas yang ada saat ini sekaligus berusaha untuk terus

memberikan pelayanan yang profesional tentunya sesuai dengan standar pengiriman yang berlaku.

Adanya pengaruh dari kualitas keandalan, ini menunjukkan bahwa pihak TIKI dalam memberikan layanan berupa cepatnya penanganan transaksi yang tepat dan teliti telah memberikan kepuasan kepada para pelanggan, maka diharapkan pihak TIKI dapat terus mempertahankan kualitas yang ada saat ini sekaligus berusaha untuk terus meningkatkan pelayanan mungkin dengan cara lebih ramah dan sopan terhadap pelanggan.

Adanya pengaruh dari kualitas daya tanggap, ini menunjukkan bahwa pihak TIKI dalam memberikan layanan khususnya dalam penanganan antrian membuat para pelanggan puas, selain itu kesiapan para karyawan dalam menangani setiap transaksi dan penyampaian informasi kepada pelanggan hendaknya dipertahankan mungkin sarana pembantu seperti nomor urut antrian, papan pengumuman atau informasi perlu disediakan.

