

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sebagai akhir dari rangkaian penelitian ini yang berjudul “Analisis Faktor Kepuasan Konsumen Jasa Kantor Pos Surabaya Selatan 60400” yang dilaksanakan di PT Pos Pusat Surabaya Selatan dengan mengacu pada pokok dan rumusan masalah penelitian dan hasil yang terkumpul, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Terdapat hubungan antara faktor *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dengan kepuasan konsumen.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang paling tinggi adalah *responsivnes* atau ketanggapan sehingga pelayanan yang diberikan sudah baik. Sedangkan faktor yang pengaruhnya paling rendah adalah faktor *tangibel* atau faktor berwujud yakni apa yang tampak oleh mata konsumen, tetapi bukan berarti faktor tersebut kurang bagus, hanya saja pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen sedikit.

Masing-masing faktor tentunya memberikan kontribusi yang berbeda-beda dan apabila dirangking, faktor yang kontribusinya paling tinggi adalah faktor *responsivnes*, diikuti dengan faktor *emphaty* kemudian faktor *assurance* lalu faktor *reliability* dan yang terakhir adalah faktor *tangibel*.

B. Saran

Dari serangkaian hasil penelitian yang peneliti lakukan serta kesimpulan yang ada, peneliti akan mengajukan beberapa saran yang kiranya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait, yakni sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Kepada pihak instansi, hendaknya memperhatikan kembali faktor-faktor yang telah diteliti oleh peneliti, terutama faktor yang berhubungan dengan *tangibel* atau berwujud. Faktor yang dimaksud disini adalah apa yang nampak ditempat kerja terutama yang berhubungan dengan konsumen seperti tempat duduk, tempat antrian (nomer antrian), agar lebih diperindah dan dibenahi lagi guna meningkatkan rasa puas dari konsumen sendiri.

Faktor yang kedua adalah *responsivnes* atau ketanggapan, faktor ini memiliki nilai tertinggi sehingga pihak instansi hendaknya mempertahankan apa yang telah dimiliki sekarang.

2. Bagi pihak akademis

Hendaknya pihak akademis (kampus) sebagai pusat pendidikan meningkatkan hubungan yang positif terhadap perusahaan ataupun pihak lain yang dapat menyumbang keilmuaan demi meningkatkan mutu dan kualitas lulusannya.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini memang jauh dari sempurna, bagi penelitian selanjutnya yang mungkin berminat untuk melanjutkan atau meneliti kembali mohon diperhatikan untuk hambatan-hambatan yang dialami peneliti, hal ini guna memaksimalkan penelitian kembali yang akan dilakukan.