

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Kota Probolinggo”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Kota Probolinggo.
2. Kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Kota Probolinggo.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Kota Probolinggo.

### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Kota Probolinggo”, maka beberapa saran peneliti adalah sebagai berikut:

1. Dari segi variabel kualitas produk, PT Pos Indonesia (Persero) Kota Probolinggo perlu melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap jaminan

jika terdapat keluhan pelanggan atas paket/barang yang hilang atau rusak.

2. Dari segi variabel kualitas pelayanan, PT Pos Indonesia (Persero) Kota Probolinggo perlu menyediakan lahan parkir atau pembangunan lahan parkir yang memadai dan bersih. Dan dengan melatih ketanggapan dan empati dalam melayani pelanggan, sehingga pelanggan akan merasa dihargai dan juga memiliki rasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan dan dapat mengurangi keluhan pelanggan. Serta perusahaan bisa menjadikan kualitas pelayanan sebagai komponen keunggulan/daya saing dari perusahaan jasa sejenis.
3. Dari segi variabel harga, PT Pos Indonesia (Persero) Kota Probolinggo perlu menjaga kestabilan harga dan memperhatikan kebijakan harga berdasarkan dengan pelayanan yang diberikan agar pelanggan merasa harga yang harus dibayar sangat sesuai dengan manfaat yang didapatkan.
4. Dari segi variabel kepuasan pelanggan, PT Pos Indonesia (Persero) Kota Probolinggo perlu memberikan fasilitas dan pelayanan dengan lebih ekstra, menerima saran dan keluhan pelanggan, dan meningkatkan kualitas produk atau jasa. Dengan demikian pelanggan akan puas dan akan menggunakan kembali jasa PT Pos Indonesia (Persero) Kota Probolinggo bahkan pelanggan juga akan loyal terhadap perusahaan.
5. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat terus mengembangkan penelitian ini. Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel yaitu

kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga untuk mengukur kepuasan pelanggan, sehingga bagi peneliti selanjutnya agar dapat menambah variabel bebasnya seperti bauran pemasaran lainnya sehingga dapat mengukur kepuasan pelanggan secara lebih mendalam. Selain itu peneliti juga dapat menggunakan perusahaan ekspedisi lain sebagai pembanding.