

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari analisis data dan pembahasan yang telah peneliti lakukan, mengenai pengaruh ketepatan waktu, SOP, fasilitas layanan Terhadap kepuasan pelanggan pada ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan uji t (parsial), menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan pada ID Epress Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.
2. Berdasarkan uji t (parsial), menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel Standar Operasional Prosedur terhadap Kepuasan Pelanggan pada ID Epress Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.
3. Berdasarkan uji t (parsial), menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel Fasilitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada ID Epress Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.
4. Dilihat dari uji dominan menunjukkan bahwa variabel Ketepatan Waktu berpengaruh dominan dibandingkan dengan variabel Standar Operasional Prosedur dan variabel Fasilitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada ID Epress Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

## 5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil pengujian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang bisa diberikan adalah sebagai berikut:

1. Dapat digunakan sebagai tolak ukur terhadap kepuasan pelanggan yang akan datang, terkait masalah ketepatan waktu, SOP, fasilitas layanan dan kepuasan pelanggan, serta dampaknya terhadap perusahaan.
2. Dapat digunakan sebagai informasi tambahan sebagai bahan masukan terkait masalah ketepatan waktu, SOP, fasilitas layanan dan kepuasan pelanggan dalam perusahaan. Serta digunakan untuk menambah informasi dan wawasan pembaca terkait dengan ketepatan waktu, SOP, fasilitas layanan dan kepuasan pelanggan
3. Diharapkan dapat digunakan sebagai acuan atau dasar bagi peneliti selanjutnya, untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti, variabel harga dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan, atau selain ketepatan waktu, SOP, dan fasilitas layanan.