

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah menjalani serangkaian proses penelitian, peneliti dapat merumuskan kesimpulan terkait hasil yang diperoleh. Sesuai dengan ini ialah untuk menguji dan mengetahui apakah ada pengaruh antara layanan *customer relations* terhadap kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) cabang Pekanbaru, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis korelasi didapatkan hasil bahwa hubungan layanan *customer relations* terhadap kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru cukup kuat dengan nilai koefisien korelasi 0,532 yang berada pada interval 0,40 – 0,599. Dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara layanan *customer relations* (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) karena 0,000 lebih kecil dari 0,05.
2. Dari analisis regresi sederhana menunjukkan layanan *customer relations* (x) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (y) di PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Pekanbaru. Dapat dilihat dari hasil regresi linier, bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} atau $6,063 \geq 1,661$, maka H_a diterima dan H_o ditolak yang artinya Signifikan.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, ternyata $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $6,063 \geq 1,661$, maka H_a diterima dan H_o ditolak (signifikan) yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan *customer relations* dengan kepuasan pelanggan di PT Pos Indonesia (Persero) sebesar 0,532. Berdasarkan nilai interpretasi maka layanan *customer relations* dengan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang cukup tinggi karena berada pada interval 0,40 -0,599.

Kualitas pelayanan yang baik dan yang diterapkan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan produk/jasa tersebut. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan terhadap produk/jasa yang ia gunakan. Dan dapat disimpulkan, kualitas program

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“Layanan Pelanggan” telah berjalan dengan baik dan berpengaruh cukup besar terhadap kepuasan pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat menyampaikan beberapa saran:

1. Pihak PT Pos Indonesia (Persero) cabang Pekanbaru hendaknya lebih meningkatkan kualitas program “Layanan Pelanggan” dalam bidang *responsiveness* (cepat tanggap) yaitu lebih cepat tanggap dalam menghadapi keluhan pelanggan, mengetahui dan memahami kebutuhan pelanggan (*empathy*), dan tangibles (kasat mata) yaitu meningkatkan performa dari “Layanan pelanggan” agar dapat mempertahankan pelanggan yang ada dan menarik pelanggan baru.
2. Agar program “Layanan Pelanggan” dapat dijalankan dengan baik, maka pihak PT Pos Indonesia (Persero) cabang Pekanbaru sebaiknya lebih mensosialisasikan tentang adanya program “Layanan Pelanggan” tersebut. Karena masih ada pelanggan dari PT Pos Indonesia (Persero) cabang Pekanbaru yang belum mengetahui adanya program “Layanan Pelanggan” tersebut.