

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan PLS untuk menguji pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Pos Indonesia, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian, Semakin bagus citra merek perusahaan maka akan menimbulkan dan mendorong tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa citra merek mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Berdasarkan hasil penelitian, Semakin sesuai kualitas layanan dengan yang diharapkan oleh pelanggan maka akan mendorong kepuasan pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti untuk menjadi bahan pertimbangan atau dimanfaatkan sebagai unsur pengambilan keputusan, diantaranya sebagai berikut :

1. Kepercayaan merek pada pengguna layanan jasa kurir Pos Indonesia dalam penelitian ini termasuk dalam kategori sedang, artinya konsumen belum sepenuhnya percaya pada merek jasa kurir Pos Indonesia. Sehingga, diharapkan untuk meningkatkan kinerja di setiap aspek (segala faktor) yang dapat memengaruhi tingkat kepercayaan merek sesuai dengan indikator dari kepercayaan merek itu sendiri.

2. Diharapkan kepada PT Pos Indonesia di kecamatan waru untuk selalu

mentaati standar pelayanan. Selain itu karyawan yang bertugas di outlet juga memperhatikan keluhan konsumen, menanggapinya secara serius dan harus ada tindakan penyelesaian secara serius.