

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian di atas maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan memiliki kontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Dengan adanya pelayanan yang baik membuat pelanggan puas menggunakan jasa mitra Ninjapress di Kabupaten Nganjuk. Karyawan yang dapat menguasai materi tentang jasa yang ditawarkan oleh Ninjapress membuat pelanggan merasa aman dan percaya memakai jasa pengiriman paket ini, serta keramahan dan kesopanan karyawan dalam berbicara semakin membuat pelanggan merasa nyaman. Hal ini sangat baik bagi mitra Ninjapress di Kabupaten Nganjuk, dikarenakan karyawan menunjukkan pelayanan yang baik sesuai harapan para pelanggan, maka pelanggan yang merasa puas akan kembali memakai jasa yang ditawarkan dan dapat memberikan rekomendasi kepada orang yang dikenal untuk memakai jasa pengiriman Ninjapress yang akan menguntungkan bagi perusahaan

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka saran yang bisa diberikan penulis adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan karyawan Ninjapress sudah baik, terutama pada keramahan dan kesopanan kepada pelanggan, Ninjapress harus bisa mempertahankan sesuatu yang sudah baik, bahkan untuk di masa yang akan datang Ninjapress perlu meningkatkan lagi pelayanannya agar menjadi lebih baik lagi.