

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian ini dapat di simpulkan :

1. Berdasarkan hasil analisis diagonal di dapatkan informasi terdapat beberapa atribut yang masuk ke dalam kategori under antara lain : 21, 11, 5, 4, 20, 7, 25, 22, 19, 16, 23, 9,17 dan 3. Sehingga PT Pos Indonesia di Bandar Lampung harus meningkatkan atribut tersebut guna memenuhi kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan Analisis *Penalty Reward* di dapatkan informasi atribut layanan yang di berikan PT Pos Indonesia masuk ke dalam kategori Permormance Attributes hal ini menunjukkan seluruh atribut yang ada di PT Pos Indonesia di Bandar Lampung Sudah dapat memenuhi harapan pelanggan tetapi tidak melebihi harapan pelangganya.

#### **5.2 SARAN**

Berdasarkan Hasil penelitian yang dilakukan terhadap beberapa saran yang penulis dapat berikan antara lain:

1. Bagi Pihak PT Pos Indonesia di Bandar Lampung yaitu diperlukan untuk lebih meningkatkan kepuasan konsumen terkait dengan layanan yang di berikan.
2. Bagi peneliti selanjutnya di harapkan menjadi referensi dan lebih mengembangkan fokus analisis penelitian menggunakan metode yang terkait dengan pengukuran kepuasan.