

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut

Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan JNE Cabang Utama Mataram. Hal ini di tunjukan pada hasil yang dimana F_{hitung} sebesar 4,62 dan F_{tabel} sebesar 3,22. Dari hasil perhitungan juga di peroleh tingkat signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari koefisien probabilitasnya 0,05. Sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan tingkat signifikan kurang dari 5% maka H_0 di tolak. Sehingga hipotesis yang di ajukan dapat di terima.

5.2. Saran-saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah diuraikan, maka dapat disampaikan saran sebagai berikut :

- a. Bagi pihak JNE Cabang Utama Mataram agar tetap mempertahankan kinerja kualitas pelayanannya agar dapat bersaing dengan kompetitor lain yang jauh lebih unggul, dan tetap memberikan pelayanan yang jauh lebih baik kepada konsumen tetap agar tidak mengecewakan konsumen tetapnya.
- b. Bagi peneliti selanjutnya:
menyadari bahwa penelitian ini belum sempurna, di sarankan pada peneliti selanjutnya untuk meneliti faktor-faktor lain yang berhubungan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Boedijoewono, N. 2001. *“Pengantar Statistik Ekonomi dan Perusahaan”*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Darmesta, B. S. 1999. *“Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti,”* *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14, No. 3:73-88.
- Fantirini, Ruifina.2003. *Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Jasa Warnet: Studi Pada Garuda Net Jl. Swasembada 2015, Mataram.*: (skripsi tidak dipublikasikan).
- Kotler, Pilip.(alih bahasa Hendra Teguh). 2002. *“Manajemen Pemasaran Edisi Millenium”*. Jakarta: Prenalindo.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *“Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi”*. Jakarta: Erlangga.
- Natalia, Veronica. 2005. *Analisis Hubungan Kepuasan Terhadap Pelayanan dengan Loyalitas Konsumen Jasa Kurir Pos Ekspres: Studi kasus pada PT Pos Indonesia Yogyakarta.*, Yogyakarta:USD. (skripsi tidak dipublikasikan).
- Sekaran, Uma. 2006. *“Metode Penelitian untuk Bisnis”*. Edisi IV . Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2001. *“Metode Penelitian Bisnis”*. Edisi III. Bandung: Alfabeda.
- Sugiyono. 2004. *“Metode Penelitian Bisnis”*. Edisi IV. Bandung: Alfabeda.
- Sumarni, Murti dan Salaman Wahyuni. 2006. *“Metode Penelitian Bisnis”*. Edisi I Yogyakarta: Andi Offset.
- Suparmono dan Haryanto. 2005. *“Desain Penelitian Studi Pemasaran”*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi.1997. *“Strategi Pemasaran”*. Yogyakarta: Andi Offset. Tjiptono, Fandy, 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2003. *“Metodologi Riset Prilaku Konsumen Jasa”*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Andaika, Putri 2010. *“Pengaruh Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PLTD Ampean PT PLN Wilayah Sektor Lombok”*.