

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

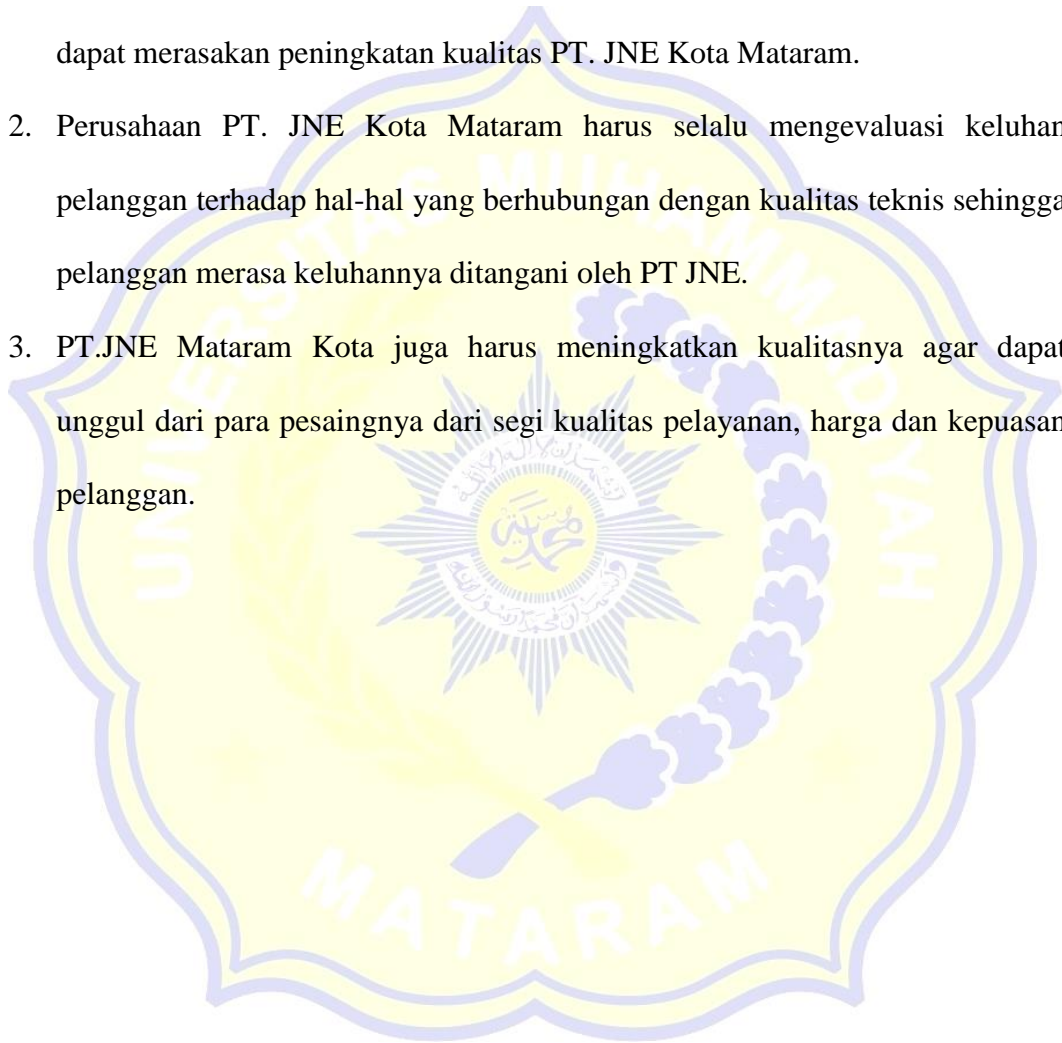
Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan dari pengujian harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.JNE Freight Forwarding Services Kota Mataram.

1. Berdasarkan hasil uji F (uji simultan), dapat disimpulkan bahwa baik harga maupun kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, karena $f_{hitung} > f_{table}$ atau $12,398 > 2,70$ memberikan nilai reliabel sebesar 0,000, yang lebih kecil Levelnya adalah 0,05 karena $f_{hitung} > f_{table}$, yang berarti konsumen dipengaruhi oleh variabel harga dan kualitas pelayanan.
2. Uji Parsial (Uji-T) PT.JNE Kantor Pusat Pelayanan Distribusi Kota Mataram Toko hasil variabel harga dan kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Atau $3,512 > 1,984$ dan hasilnya signifikan pada $0,001 < 0,05$. Dengan demikian berarti variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, $t_{hitung} > t_{tabel}$ $2,820 > 1,984$, dan hasil signifikansi $0,006 < 0,05$. Dengan demikian berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Saran untuk PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Kota Mataram Mengenai kualitas pelayanan yaitu agar lebih meningkatkan hal-hal mengenai kualitas JNE seperti pelayanan :

1. Perusahaan PT.JNE Mataram City meningkatkan SDM, sehingga pelanggan dapat merasakan peningkatan kualitas PT. JNE Kota Mataram.
2. Perusahaan PT. JNE Kota Mataram harus selalu mengevaluasi keluhan pelanggan terhadap hal-hal yang berhubungan dengan kualitas teknis sehingga pelanggan merasa keluhannya ditangani oleh PT JNE.
3. PT.JNE Mataram Kota juga harus meningkatkan kualitasnya agar dapat unggul dari para pesaingnya dari segi kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan.



DAFTAR PUSTAKA

- Aziz. 2016. *“Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada TP. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Mataram.”*
- Cristoper, dan Lauren. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT.Indeks. Indonesia.
- Giese, Cote. 2000. *Kepuasan konsumen*. [www. Kepuasan konsumen.com](http://www.Kepuasan.konsumen.com). Di akses pada tanggal 22 April 2015.
- Kolter, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kolter, Amstrong. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT.INDEKS Kelompok Gramedia.
- Kotler, Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Laila, Nahdatul. 2020. *“ Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang utama kabupaten Dompu.”*
- Lupiyoadi, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Panjaitan, Junuar Efendi. 2016. *Dalam Noor, Fathira Virdha. 2020. “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Herba Penawar Alwahida Indonesia. Bengkulu : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.*
- Rohman, Abdur. *Dalam Noor, Fathira Virda. 2020. “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. herba penawar alwahida Indonesia. Bengkulu : fakultas ekonomi dan bisnis islam.*
- Siregar,2013. *Metode penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan manual dan SPSS*. Jakarta : kencana
- Sugiyono,2017. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta.
- Suharyono, Nining. 2016. *Jurnal Administrasi Bisnis, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terhadap kepuasan nasabah.*
- Sustrisna. 2017. *Dalam Noor, Muhammad Rizki. “Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada TP. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Mataram.”*
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Wibowo. 2015. *Dalam Noor, Muhammad Rizki. “Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada TP. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Mataram.”*

