

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pada hasil analisis dan ulasan pada penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Ongkos Kirim terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Layanan Logistik JNT Express (studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Syariah dan Bisnis Islam IAIN Kudus)” maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Layanan (X1) memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa JNT Express. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi Kualitas Layanan yaitu $0.055 > 0,05$ dan nilai t hitung $1.945 > 1.661$. Dengan demikian Kualitas Layanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Layanan Logistik pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus pengguna JNT Express.

Berdasarkan pada hasil penelitian dapat diketahui bahwa keputusan penggunaan pelanggan tidak memperlmasalah kualitas layanan dari jasa layanan logistik yang ditawarkan, selama masih mendapatkan pelayanan terbaik dan barang yang diproses dalam pengiriman diterima dalam waktu yang telah ditentukan. Namun, tetap saja masih banyak pelanggan berasumsi bahwa kualitas pelayanan harus terus meningkatkan kualitasnya agar mampu memenuhi harapan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas.

2. Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa JNT Express. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi Ketepatan Waktu Pengiriman yaitu $0.004 < 0,05$ dan nilai t hitung $2.926 > 1.661$. Dengan demikian Ketepatan Waktu Pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Layanan Logistik pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus pengguna JNT Express.

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa ketepatan waktu pengiriman menjadi faktor penting pelanggan pada jasa layanan logistik karena itu membuktikan kinerja jasa layanan logistik bertanggung jawab penuh atas kepercayaan pelanggan. Adapun pelanggan berharap jasa layanan terus meningkatkan layanan, dengan cara meningkatkan kepedulian

dan perhatian yang lebih sehingga pelanggan berempati terhadap layanan yang diberikan.

3. Variabel Ongkos Kirim (X3) memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa JNT Express. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi Ongkos Kirim yaitu $0.071 > 0,05$ dan nilai t hitung $1.829 > 1.661$. Dengan demikian Ongkos Kirim berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Layanan Logistik pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus pengguna JNT Express.

Berdasarkan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan tidak memperlmasalahkan harga dari jasa yang ditawarkan, selama pelanggan tetap mendapatkan layanan terbaik dari karyawan maupun agen/mitra JNT Express. Harga jasa yang ditawarkan masih seimbang dengan persepsi pelanggan, namun tetap memberikan harga yang kompetitif dan terjangkau oleh pelanggan.

B. Saran

Bersumber pada kesimpulan di atas, maka saran-saran yang bias diberikan ialah sebagai berikut:

1. Bagi JNT Express diharapkan dapat mengembangkan sistem layanan pengiriman seperti pelacak lokasi paket "*Trace and Tracking*" secara online, yang berfungsi dalam melayani pelacakan lokasi sebagai bentuk pertanggung jawaban pengiriman. Sehingga meningkatkan kepercayaan dan kemudahan untuk pengguna saat proses pengiriman.
2. Untuk pihak penerbit JNT Express sebaiknya meningkatkan pengetahuan calon pengguna jasa layanan logistik ini melalui iklan, promosi dan sosialisasi terhadap masyarakat. Sehingga masyarakat dapat mengerti bagaimana penggunaan dan manfaat JNT Express sebagai jasa layanan logistik.
3. Bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus pengguna jasa layanan logistik JNT Express diharapkan mampu memanfaatkan sebaik mungkin kemajuan teknologi yang ada dan mereferensikan keberadaan jasa layanan logistik JNT Express kepada keluarga, teman dan masyarakat.
4. Peneliti selanjutnya, sebaiknya menggunakan sampel yang lebih beragam serta cakupan daerah penelitian yang lebih luas sehingga bisa lebih mempresentatfikan penelitian sekaligus menerangkan factor lain dalam pengambilan keputusan pengguna dalam menggunakan JNT Express.