

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Kepuasan pelanggan terhadap jasa pengiriman barang J&T Express menjadi fokus penelitian ini, yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana harga, kualitas layanan, dan kepercayaan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Terdapat 100 pelanggan yang membeli produk dari J&T Express cabang Pecangaan yang mengikuti penelitian ini. Bersumber analisis statistik yang dilakukan, Kesimpulan berikut dapat dibuat :

1. Variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Cabang Pecangaan dengan hasil perhitungan koefisien 0,178, kemudian hasil uji t pada bobot sendiri variabel bebas, besaran t_{hitung} sebesar 3,043 dengan t_{tabel} diperoleh 1,66088 dan taraf signifikansi 0,003 di bawah 10%. Sehingga menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,048 > 1,66088$) serta taraf signifikansi $0,003 < 0,10$ dan nilai koefisien regresi variabel harga untuk nilai positif adalah 0,178.
2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Cabang Pecangaan dengan hasil perhitungan koefisien 0,203, kemudian hasil uji t dengan validitas diri variabel bebas, besaran t_{hitung} sebesar 3,562 dengan t_{tabel} diperoleh 1,66088 dan taraf signifikansi 0,001 di bawah 10%. Sehingga menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,562 > 1,66088$) serta taraf signifikansi $0,001 < 0,10$ dan nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan untuk nilai positif sebesar 0,203.
3. Variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Cabang Pecangaan dengan hasil perhitungan koefisien 0,168, kemudian hasil uji t pada variabel bebas, besaran t_{hitung} sebesar 1,755 dengan t_{tabel} diperoleh 1,66088 dan taraf signifikansi 0,082 di bawah 10%. Sehingga menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,755 > 1,66088$) serta taraf signifikansi $0,082 < 0,10$ dan nilai koefisien regresi variabel kepercayaan untuk nilai positif adalah 0,168.

B. Saran

Untuk penelitian selanjutnya terdapat beberapa saran dari peneliti yang bisa dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak terkait, diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Terdapat keterbatasan dalam penelitian ini pada pengambilan jumlah variabel yang tidak cukup kompleks maka diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel lain yang belum dicantumkan dalam penelitian ini, sehingga dapat memberikan hasil dan pengetahuan yang lebih luas kepada perusahaan yang digunakan sebagai objek penelitian khususnya dan juga kepada pelanggan umumnya.
2. Untuk menjaga loyalitas pelanggan, J&T Express harus menjaga tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi bagi setiap pelanggannya. Oleh karena itu, alangkah baiknya jika J&T Express Pecangaan tetap menjaga harga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan.
3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan bisa memilih sampel penelitian selain yang digunakan pada penelitian kali ini, sehingga dapat meneliti bukan hanya wilayah tertentu saja agar dapat mengetahui kondisi cabang-cabang yang ada di seluruh Indonesia.