

## BAB V PENUTUP

### A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui **Pengaruh *Service Quality*, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman JNE agen Wedung Demak**. Responden dalam penelitian ini berjumlah 97 pengguna jasa pengiriman JNE agen Wedung Demak. Berdasarkan hasil analisis statistik yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian statistik *service quality* terhadap keputusan penggunaan menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  3,388 dengan nilai  $t_{tabel}$  1,986 ini berarti nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3,388 > 1,986$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima (terdapat pengaruh yang signifikan), yang artinya *service quality* merupakan variabel bebas yang benar-benar berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman agen JNE Wedung Demak.
2. Hasil pengujian statistik harga terhadap keputusan penggunaan menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  3,804 dengan nilai  $t_{tabel}$  1,986 ini berarti nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3,804 > 1,986$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima (terdapat pengaruh yang signifikan), yang artinya harga merupakan variabel bebas yang benar-benar berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman agen JNE Wedung Demak.
3. Hasil pengujian statistik lokasi terhadap keputusan penggunaan menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  3,379 dengan nilai  $t_{tabel}$  1,986 berarti nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3,379 > 1,986$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima (terdapat pengaruh yang signifikan), yang artinya harga merupakan variabel bebas yang benar-benar berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman agen JNE Wedung Demak.
4. Terdapat pengaruh *service quality*, harga, dan lokasi terhadap keputusan penggunaan menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  45,115 dengan nilai  $F_{tabel}$  berarti nilai  $F_{hitung}$  2,470 lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $45,115 > 2,470$ ) maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima (terdapat pengaruh yang signifikan), yang artinya *service quality*, harga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman agen JNE Wedung Demak.

## B. Saran

Berdasarkan penelitian di atas, peneliti menyampaikan beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan. Adapun saran tersebut antara lain:

1. Bagi konsumen diharapkan dapat menjadi konsumen yang cerdas dan teliti pada saat akan menentukan keputusan penggunaan jasa pengiriman barang yang akan di gunakan.
2. Bagi pemilik agar dapat dijadikan pedoman bagi pengusaha di bidang jasa pengiriman barang agar dapat membuat inovasi baru dan dapat bersaing dipasaran.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dappat menambahkan variabel lain yang berkaitan dengan keputusan penggunaan sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan selain *service quality*, lokasi dan harga.

