BAB V
KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitasn Pelayanan terhadap Kepuasan Pembeluan pada Pelayanan Jasa Customs Clearance. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil pengujian dengan hipotesis secara parsial uji T signifikansi yang terlihat pada tabel di atas bahwa variabel Citra Perusahaan diperoleh nilai T-hitung sebesar 13.311 sedangkan statistik table (T tabel) sebesar 1.6599 dan nilai siginikansi variabel Citra Perusahaan 0,000 lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel bebas Citra Perusahaan secara parsial memiliki pengaruh positif dan relative signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Dari hasil pengujian dengan hipotesis secara parsial uji T signifikansi yang terlihat pada tabel di atas bahwa variabel Kualitas Pelayanan diperoleh nilai T-hitung sebesar 0.527 sedangkan statistik table (T tabel) sebesar 1.6599 dan nilai siginikansi variabel Kualitas Pelayanan 0,599 lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel bebas Kualitas Pelayanan secara parsial tidak memiliki pengaruh positif dan relative signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
3. Berdasarkan hasil uji simultan untuk variabel Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan diperoleh Fhitung = 102.675 dan Ftabel 3.09, F hitung 102.675 >Ftabel 3.09 maka Ho di tolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukan bahwa secara bersama-sama variabel Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

5.2 Implikasi Manajerial

Dari hasil data tersebut dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi atau R square sebesar 0.675 atau 67.5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel yang

Analisis Pengaruh.., Putra Hadi Kusuma, Fakultas Ekonomi 2020

diteliti (citra perusahaan dan kualitas pelayanan) memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 67.5%, sedangkan 32.5% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian, hasil pembahasan serta kesimpulan yang diperoleh maka implikasi manajerial yang dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Dari hasil Citra Perusahaan, perusahaan hendaknya mampu mempertahankan dan terus meningkatkan Citra yang sudah ada dengan cara terus meningkatkan Kualitas agar konsumen semakin percaya dengan produk yang telah ada.
2. Dari hasil Kualitas Pelayanan, perusahaan hendaknya mampu meningkatkan strategi terhadap kualitas pelayanan agar customer lebih tertarik dalam menggunakan jasa berulang dan membuat kepuasan pelanggan yang baik dari periode ke periode.
3. Dari hasil Kepuasan Pelanggan, perusahaan hendaknya mempertahankan Citra dan Kualitas yang ada, maka konsumen akan setia dan berpikir untuk melakukan penggunaan jasa berulang. Selain itu perusahaan juga dapat mengembangkan pelayanan yang nantinya akan memberikan banyak variasi.