

BAB V

PENUTUP

Dari hasil penelitian dan pembahasan diperoleh kesimpulan dan saran sebagai berikut:

5.1 Kesimpulan

Hal yang dapat disimpulkan dari hasil penelitian ini ialah:

1. Variabel SOP pengiriman barang yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Jika nilai X1 (SOP pengiriman) naik sebesar satu satuan, sedangkan X2, X3, dan X4 dalam keadaan konstan, maka nilai Y akan naik sebesar 0,343 satuan.
2. Variabel SOP penyimpanan barang yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Jika nilai X2 (SOP penyimpanan barang) naik sebesar satu satuan, sedangkan X1, X3, dan X4 dalam keadaan konstan, maka nilai Y akan naik sebesar 0,232 satuan.
3. Variabel SOP penerimaan barang yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Jika nilai X3 (SOP penerimaan barang) naik sebesar satu satuan, sedangkan X1, X2, dan X4 dalam keadaan konstan, maka nilai Y akan naik sebesar 0,163 satuan.
4. Variabel SOP pakaian, waktu dan penampilan yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Jika nilai X4 (SOP pakaian, waktu dan penampilan) naik sebesar satu satuan, sedangkan X1, X2, dan X3 dalam keadaan konstan, maka nilai Y akan naik sebesar 0,243 satuan.

5.2 Saran

Adapun hasil dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan bahan perbandingan dalam penelitian selanjutnya. Saran yang dapat peneliti berikan yaitu:

1. Menganalisis 22,9% variabel lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan JNE di wilayah Bekasi Utara yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.
2. Memperluas objek penelitian, tidak terbatas hanya pada SOP dan kualitas pelayanan.
3. Memperluas subjek penelitian tidak terbatas hanya di wilayah Bekasi Utara.
4. Menganalisis kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan.
5. Menganalisis lebih dalam perihal kinerja pendistribusian barang.
6. Menganalisis faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti persaingan harga dan citra perusahaan.

