

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir, berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh bahwa nilai t hitung $2,441 > t$ tabel $1,991$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,017 < 0,000$. Sehingga disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Harga berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir, berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa t hitung $6,317 > t$ tabel $1,991$ dengan nilai signifikan yang dihasilkan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.
3. Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir, berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa f hitung $38,400 > f$ tabel $3,115$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000$.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang bisa diberikan antara lain :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan maka akan tercipta pelanggan loyal yang biasanya akan merekomendasikan pelayanan JNE kepada orang lain, sehingga akan bertambah lagi para pelanggan baru.
2. Karena harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, maka JNE memberikan harga yang dapat menyesuaikan

kebutuhan pelanggannya. Sehingga pelanggan tidak keberatan dengan pemberian harga yang di berikan oleh JNE.

3. Karena kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, maka JNE diharapkan mampu menjaga pelanggannya agar tetap setia dan mendapatkan pelanggan yang baru dari hasil rekomendasi pengalaman pelanggan yang telah menggunakan jasa pengiriman barang JNE dan menciptakan peluang untuk menambah profit perusahaan.

