

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan perhitungan dengan menggunakan kuesioner di J&T Express BKI 59 Cibitung dapat diambil kesimpulan yang di mulai dari:

1. Hasil penelitian menunjukan bahwa variabel tampilan fisik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan. Dari hasil uji regresi didapatkan koefisien regresi sebesar 0,131 yang bermakna adanya suatu pengaruh yang positif antara bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan konsumen.
2. Hasil penelitian menunjukan bahwa variabel kehandalan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil uji regresi didapatkan koefisien regresi sebesar 0,574 yang bermakna adanya suatu pengaruh yang positif antara kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan konsumen.
3. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel daya tanggap memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil uji regresi didapatkan koefisien regresi sebesar 0,096 yang bermakna adanya suatu pengaruh yang positif antara daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan konsumen.
4. Hasil penelitian menunjukan bahwa variabel jaminan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan. Dari hasil uji regresi didapatkan koefisien regresi sebesar 0,293 yang bermakna adanya suatu pengaruh yang positif antara jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan konsumen.
5. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel empati memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil uji regresi didapatkan koefisien regresi sebesar 0,315 yang bermakna adanya

suatu pengaruh yang positif antara empati (*empathy*) terhadap kepuasan konsumen.

5.2 Saran

Saran-saran yang dapat diberikan berkaitan dengan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini adalah:

1. Bahwa penilaian responden sebagian besar setuju dengan *tangible*, semua hasil yang dihitung dari indikator T1 sampai indikator T4 nilai kriterianya rata-rata sebesar 40 ke atas, maka hasil dari seluruh indikator T1 sampai indikator T4 dijumlahkan hasilnya adalah 68. Yang artinya responden mendapatkan fisik yang cukup oleh pihak J&T Express BKI 59 Cibitung.
2. Bahwa penilaian responden sebagian besar setuju dengan *reliability*, semua hasil yang dihitung dari indikator R1 sampai indikator R4 nilai kriterianya rata-rata 40 ke atas, maka hasil seluruh indikator R1 sampai indikator R4 dijumlahkan hasilnya adalah 61,5. Yang artinya responden mendapatkan kehandalan yang cukup oleh pihak J&T Express BKI 59 Cibitung.
3. Bahwa penilaian responden sebagian besar setuju dengan *responsiveness*, semua hasil yang dihitung dari indikator RV1 sampai indikator RV3 nilai kriterianya rata-rata 40 ke atas, maka hasil seluruh indikator RV1 sampai indikator RV3 dijumlahkan hasilnya adalah 62,06. Yang artinya responden mendapatkan tanggapan yang cukup oleh pihak J&T Express BKI 59 Cibitung.
4. Bahwa penilaian responden sebagian besar setuju dengan *assurance*, semua hasil yang dihitung dari indikator A1 sampai indikator A3 nilai kriterianya rata-rata 40 ke atas, maka hasil seluruh indikator A1 sampai indikator A3 dijumlahkan hasilnya adalah 56,8. Yang artinya responden menilai adanya jaminan yang cukup yang di berikan oleh pihak J&T Express BKI 59 Cibitung terhadap konsumen yang berkunjung.
5. Bahwa penilaian responden sebagian besar setuju dengan *empathy*, semua hasil yang dihitung dari indikator E1 sampai indikator E3 nilai kriterianya

rata-rata 40 ke atas, maka hasil seluruh indikator E1 sampai indikator E3 dijumlahkan hasilnya adalah 68,2. Yang artinya responden mendapatkan empati yang cukup oleh pihak J&T Express BKI 59 Cibitung.

