

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : : $\hat{Y} = 17,286 + 0,379$ bahwa nilai konstan sebesar 17,286 (Y), nilai variabel Kualitas Pelayanan (X) atau nilai regresinya adalah sebesar 0,379, yang menjelaskan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan pelanggan PT.JNE cabang Gorontalo mengalami kenaikan 1 point/satuan.
2. Selanjutnya nilai t-hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar **5,240** dengan nilai signifikansi sebesar **0,000**. Sebelumnya bahwa telah diketahui nilai t tabel sebesar **1,660** yang apabila nilai kedua dibandingkan maka nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT.JNE cabang Gorontalo.
3. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) JNE Cabang Gorontalo dengan melihat hasil koefisien regresi dimana t hitung lebih besar dari t tabel, sehingga hipotesis yang disusun telah **terbukti dan diterima**.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, peneliti menyarankan:

1. Agar JNE Cabang Gorontalo serta perusahaan ekspedisi (pengiriman barang) lainnya lainnya dapat memfokuskan kegiatannya dalam hal penyampaian pelayanan yang berkualitas untuk menjamin kepuasan pelanggan.
2. Penelitian ini dapat berguna sebagai bahan informasi dan referensi, baik bagi perusahaan, akademisi, dan pihak lainnya, yang membahas praktek manajemen pemasaran khususnya menyangkut Kualitas Pelayanan dan kepuasan pelanggan.
3. Kiranya penelitian ini dapat dijadikan acuan/ referensi bagi pihak lain untuk dapat menambah faktor atau variabel lainnya dan menguji pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggunwidyasari (2013). *Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel Graha Santika Semarang.*
- Anisa febriani (2012). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen studi pada poliklinik rumah sakit Dr. Ciptomangunkusumo*
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian.* Jakarta : Rineka Cipta.
- Atmawati, R dan M, Wahyudin, 2007. *Annalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall.* Surakarta: Jurnal Daya Saing, Program MM-Ums.
- Buchari Alma, 2007. *Menejemen pemasaran dan pemasaran jasa.* ALFABETA Bandung.
- Buchari Alma, 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.* ALFABETA Bandung.
- Dewiyanti Sudirman, 2011. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah produk tabung anbritama pada PT. bank rakyat Indonesia (persero) Tbk cabang A. Yanimakasar.* Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Indonesia.
- Diah Anjaryani (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang.*
- Efendy Panjaitan, 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada JNE Cabang Bandung.*
- Fakhri Syahir Abdul Quddus and Herry Hudrasyah (2014). *The Influence Of Service Quality Dimensions On Customer Satisfaction And Customer Loyalty In Pt. JNE North Bandung Area.*
- Fandy Tjiptono, 2004. *Manajemen Pemasaran Tentang Kepuasan Konsumen.*
- Fandy Tjiptono, 2004. *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, ANDI, Yogyakarta.: BPFE.*

- FandyTjiptono, 2007. *ManajemenPemasaran dan Analisa PerilakuKonsumen*, Yogyakarta.
- Ghozali, Iman. 2009. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan PenerbitUniversitasDiponegoro.
- Kotler, keller 2009. *Manajemenpemasaran, edisiketigabelas, jilid 1*. Erlanga Jakarta.
- Kotler, Philip Dan Keller, 2012. *Marketing management Edisi 14. Global Edition, Pearson Prentice Hall*.
- Kotler, Philip dkk. 2000. *ManajemenPemasaranPerspektif Asia*. ANDI, Yogyakarta.
- Latif Abdulridha Atiyah(2017). *Impact of service quality on customer satisfaction*.
- Ningsih Abjulu, 2016. *Pengsruhkualitaspelayananterhadapkepuasankonsumen hotel Mirabella gorontalo*. SkripsiFakultasEkonomiUniversitas Negeri Gorontalo.
- Sugiyono 2004. *Metodepenelitianbisnis (cetakan ke-7) bandung*. Alfabeta CV.
- Sugiyono 2012. *Metodepenelitiankuantitatif dan R&D. bandung:Alfabeta CV*.
- Sugiyono, 2011. *MemahamiPenelitianKuantitatif*, Alfabeta, bandung.
- Susanti, 2012. *Pengaruh Celebrity Endorsement Terhadap Purchase Intention Melalui Perceived Value Pada Produk Top Coffe Di Surabaya*.