

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk Kualitas Pelayanan diperoleh sebesar 11,263, sedangkan nilai t_{tabel} pada tingkat signifikan 5% dan derajat kebebasan $n-k-1 = 96-1-1=94$ sebesar 1,661. Jika kedua nilai t ini dibandingkan dengan maka nilai t_{hitung} masi lebih besar dibandingkan nila t_{tabel} ($11,263 > 1,661$) sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya signifikan.
2. Kualitas Pelayanan secara efektif dan efisien mempunyai pengaruh yang nyata terhadap Kepuasan Pelanggan. Ini dibuktikan dalam perhitungan koefisien determinasi menunjukkan besarnya koefisien determinasi atau angka *R Square* adalah sebesar 0,574. Nilai ini merupakan bahwa sebesar 57,4% variabel Kepuasan Pelanggan dapat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan JNT Express Cabang Gorontalo. Sedangkan sisanya sebesar 42,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan variabel-variabel lain di luar variabel yang telah diteliti ini agar memperoleh hasil yang bervariasi dan memungkinkan untuk menambah variabel yang lebih berpengaruh.
2. Untuk perusahaan peneliti memberikan saran yakni sebaiknya manajer perusahaan memperhatikan Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan JNT Express Cabang Gorontalo. Karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik yang diberikan perusahaan JNT Express kepada para pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas menggunakan jasa JNT sebagai jasa pengiriman barang.

DAFTAR PUSTAKA

- A Munawir Saleh. 2010. ''Manajemen pelayanan''.Pustaka Pelajar, Jakarta.
- Arikunto, S. 2006. Metode Penelitian kualitatif dan kuantitatif. Jakarta: Bumi Aksara.
- Buchari Alma, (2011),manajemen Pemasaran Dan Pemasaran jasa, Cetakan ke sembilan, Alfabeth,Bandung.
- Boone, Louis E.Kurtz,David L.2008. Pengantar Bisnis Kontemporer,Buku 1. Jakarta:Salemba Empat.
- Ghozali, Imam.2005.Aplikasi analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: badan Penerbit UNDIP.
- Handi, Irawan.2004. Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan. Cetakan Kelima.Jakarta: Elex Media komputindo.
- Kurtz, David L., Kenneth E Clow, 2008. Service Marketing, First Edition, USA: Jhon Wiley & Sons, Inc.
- Kirom, D.N., Bilfaqih Y., dan Effendie R., 2012, Sistem Informasi Manajemen Beasiswa ITS berbasis sistem pendukung keputusan menggunakan analytical hierarchy process, Institut teknologi sepuluh Nopember (ITS), Surabaya.
- Kotler Dan Keller. 2008.Manajemen Pemasaran.Jilid satu.Edisi Ke 13. Jakarta:Erlangga.
- Kotler, Amstrong.2009.Prinsip-Prinsip Pemasaran 2.Edisi Keduabelas. Jakarta:Erlangga.
- Kotler, Philip, 2009. Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas, Jilid 1, diahli bahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Amstrong.2001.Prinsip-prinsip pemasaran,Edisi keduabelas,Jilid 1. Jakarta:Erlangga.
- Lupiyoadi, 2006.Manajemen Pemasaran Jasa Edisi kedua.Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Lubis, Alfi Syahri. 2017. Pengaruh Kualitas *Pelayanan Terhadap (Service Quality) Terhadap kepuasan Pelanggan PT. SUCOFINDO BATAM.*

- Nilasari, Eswika. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Konsumen Pada Dealer PT.RAMAYANA Motor Sukorharjo*. Vol 2015.
- Ningrum, Erdha Ervinna Putri. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melakukan Service Pada bengkel Sepeda Motor Ahhas Tanjungtani Prambon Nganjuk*.
- Riduwan, 2007. *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika* Cetakan Ke-2 Bandung Alfabeta.
- Sarwono, 2007 *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*, Yogyakarta : Andi Offset
- Sigi, Reza Dimas. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna jasa lapangan Futsal (Study Kasus Pada IFI Futsal Bandung)*
- Sugiono, 2014. "Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D, Bandung: CV ALFABETA.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: alfabeta
- Sudjana, Nana. 2004. *Dasar-Dasar Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Sinar baru Algensido Offsed.
- Santoso, Singgih, 2012. *Analisis SPSS Pada Statistik Parametrik*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sulistiyawati, Ni Made Arie. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan restoran Indus Ubud Gianyar*. Vol 4.
- Tjiptono, Fandy 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Tiga, Jakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.