

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan dengan menggunakan regresi linear sederhana, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$ , apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 berarti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T *Express* DC Pandeglang.
2. Kemampuan variabel kualitas pelayanan (X) untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 0,577 yang berarti 57,7% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi linear sederhana sebesar 42,3%.

#### B. Saran

Sesuai dengan hasil penelitian dan kesimpulan tentang kualitas pelayanan pada jasa pengiriman J&T *Express* DC Pandeglang maka sarannya agar:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan agar pengunjung puas agar pelanggannya biar lebih banyak lagi menaiki jasa pengiriman *J&T Express* DC Pandeglang.
2. Untuk mendapatkan keberkahan pimpinan jasa pengiriman *J&T Express* DC Pandeglang harus menegaskan kepada karyawan agar dapat mengirimkan barang kiriman dengan tepat waktu, dan menjamin barang yang dikirim menggunakan jasa pengiriman *J&T Express* DC Pandeglang sampai kepada penerima dengan aman.