

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi di J&T Express Ruko Citraland Kec. Serang, Kota. Serang-Banten), maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan (variabel X) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Variabel Y) dengan nilai F_{hitung} sebesar $3.562 > F_{table}$ adalah 3.143, dan tingkat signifikansi $0.024 < 0.05$. hal ini dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel X (kualitas pelayanan) secara berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express di Ruko Citraland Kota Serang.
2. Kualitas pelayanan (variabel X) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal ini berdasarkan dengan nilai t_{hitung} sebesar $2.887 > t_{tabel}$ 1.998 (dengan nilai distribusi t_{table} 0.05/5 %). Sedangkan pada analisis koefien determinasi diperoleh $R^2 = 0.638$ atau 63.8 % dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dalam arti bahwa variable X yakni kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap variable Y yakni kepuasan pelanggan. Sisanya sekitar 36,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti memberikan saran yang dapat dijadikan masukan bagi para petani sebagai berikut:

1. Saran J&T Express

Baiknya kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, J&T Express hendaknya terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayannya untuk kepuasan pelanggannya.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan tidak hanya menggunakan variabel bebas yang digunakan hendaknya tidak hanya kualitas pelayanan saja, karena masih banyak faktor internal dan eksternal lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti citra perusahaan, lokasi area dll.