BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan data dan analisis yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil simpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh kecepatan pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin sebagai berikut:

1. Kecepatan pelayanan berpengaruh secara parsial yaitu dilihat pada hasil uji t, dimana nilai t_{hitung} = 11,829 > t_{tabel} = 1,984 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa kecepatan pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian H_a dalam penelitian ini diterima yaitu variabel kecepatan pelayanan terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin. Sedangkan untuk harga berpengaruh secara parsial yaitu diperoleh nilai t_{hitung} = 3,683 > t_{tabel} = 1,984 dan tingkat signifikansi yaitu 0,000 < 0,05 maka H_a dalam penelitian ini diterima. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin.
2. Kecepatan pelayanan (X_1) dan harga (X_2) berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan pelanggan (Y) yaitu dilihat dari hasil uji F, dimana nilai F_{hitung} = 235,973 > F_{tabel} = 3,09 dan nilai signifikan 0,000 <

0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak artinya variabel kecepatan pelayanan (X_1) dan harga (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, maka penulis menyampaikan saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak yang bersangkutan atau terkait dengan hasil penelitian ini. Adapun saran yang penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Untuk PT. JNE Pusat Banjarmasin, dimana variabel independen dalam penelitian ini adalah kecepatan pelayanan dan harga yang mana dari hasil penelitian memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pada PT. JNE Pusat Banjarmasin. Maka perlu kesadaran terhadap pihak PT. JNE Pusat Banjarmasin untuk selalu berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan agar perusahaan dapat terus diminati masyarakat. Serta untuk segi harga agar kiranya selalu disesuaikan dengan biaya produksi yang dilakukan PT. JNE Pusat Banjarmasin dan agar selalu dapat memberikan harga yang terbaik dan dapat dijangkau masyarakat.
2. Untuk peneliti selanjutnya, saran yang dapat penulis berikan adalah untuk mencari variabel-variabel lainnya yang terkait dengan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan oleh PT. JNE Pusat Banjarmasin. Dimana dari hasil yang didapat kecepatan pelayanan dan harga memberikan pengaruh sebesar 82,6%, sedangkan sisanya yang dipengaruhi faktor lain

diluar penelitian 17,4% dari total 100% faktor yang diharapkan. Faktor yang kemungkinan berpengaruh menurut penulis yaitu promosi, karena promosi yang diberikan perusahan PT. JNE Pusat Banjarmasin dapat menarik perhatian para pelanggan untuk menggunakan jasa tersebut.