

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan harga secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan dalam pengiriman barang menggunakan layanan grab-express di kota Banjarmasin. Jumlah responden yang menjadi sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Dari penelitian ini ditetapkan hipotesis untuk dibuktikan melalui hasil analisis statistik dan pembahasan hipotesis . Berdasarkan analisis dan pembahasan yang dilakukan maka Kesimpulan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat membuktikan bahwa secara parsial kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam pengiriman barang menggunakan layanan grab-express di kota Banjarmasin dikarenakan diperoleh nilai t hitung sebesar 6,65 lebih besar t tabel sebesar 1,98 (nilai t tabel untuk n=100 dan signifikansi 0,05) dengan hasil signifikan sebesar 0,000 lebih besar 0,05.
2. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat membuktikan bahwa secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam pengiriman barang menggunakan layanan grab-express di kota Banjarmasin dikarenakan diperoleh nilai t hitung sebesar 6,762 lebih besar dari t tabel sebesar 1,98 (nilai t tabel untuk n=100 dan signifikansi 0,05) dengan hasil signifikan sebesar 0,000 kurang dari 0,05.

3. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat membuktikan bahwa secara simultan kepercayaan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam pengiriman barang menggunakan layanan grab-express di kota Banjarmasin dikarenakan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 90,196 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,09 (nilai F tabel $df = n-k-1$) dan nilai signifikan sebesar 0 lebih kecil dari taraf signifikan yang ditentukan sebesar 0,05.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang kiranya dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi akademik

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan dokumen bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan dalam pengiriman barang menggunakan layanan grab-express, meskipun peneliti ini jauh lebih dari kesempurnaan dan layak kekurangannya.

2. Bagi praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak terkait supaya dapat menarik dan mempertahankan pelanggan dengan memperhatikan kekurangan yang harus diperbaiki baik sistem kepercayaan maupun harga, sehingga konsumen merasa puas menggunakan layanan grab-express.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menemukan dan membahas faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam pengiriman barang menggunakan layanan grab-express sehingga dapat mengembangkan penelitian yang sudah ada.