

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil data dan analisis yang dilakukan pada pembahasan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan variabel yang terdiri dari Sumber insani, Loyalitas Konsumen, dan Kepuasan Konsumen secara parsial, hanya variabel kepuasan konsumen yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai  $t_{hitung}$  kepuasan konsumen  $(6,116) > t_{tabel} (2,03951)$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sedangkan untuk variabel sumber daya insani dengan nilai  $t_{hitung}$  sumber daya insani  $(-1,131) > t_{tabel} (2,03951)$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , dan untuk variabel loyalitas konsumen dengan nilai  $t_{hitung}$  loyalitas konsumen  $(1,227) > t_{tabel} (2,03951)$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Yang artinya untuk variabel sumber daya insani dan loyalitas konsumen tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama Banjarmasin.
2. Berdasarkan variabel yang terdiri dari sumber daya insani, loyalitas pelanggan, dan kepuasan konsumen secara simultan berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama Banjarmasin, dengan nilai  $F_{hitung} (28,647) > F_{tabel} (2,91)$  dengan nilai signifikansi  $0,000 > 0,05$ .

## B. **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Untuk Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama Banjarmasin, diharapkan untuk meningkatkan lagi dari segi sumber daya insaninya agar kualitas pelayanannya juga meningkat, sehingga konsumen juga bisa menjadi loyal terhadap perusahaan dan tidak mendapatkan lagi kekecewaan lagi terhadap pelayanannya.
2. Bagi penelitian selanjutnya bisa melakukan dpenelitian dengan menambah variabel lain diluar penelitian ini karena mengingat hasil penelitian mengenai pengaruh sumber daya insani, loyalitas konsumen, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan 25,7%, maka masih ada variabel lain diluar penelitian yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.