

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Adapun beberapa kesimpulan dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Lokasi beserta Keamanan berpengaruh secara bersama-sama pada Keputusan Konsumen di Ekspedisi CV. Karya Kaltim Banjarmasin. Hal ini ditunjukkan oleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 35,125 yang melebihi nilai  $F_{tabel}$  sebanyak 2,48, dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Jadi, bisa diambil kesimpulan hipotesis  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak.
2. Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) memperoleh nilai signifikansi (Sig).  $0,228 > 0,05$ . Ketepatan Waktu ( $X_2$ ) dengan signifikansi (Sig).  $0,000 < 0,05$ , Lokasi ( $X_3$ ) memiliki nilai signifikansi (Sig).  $0,001 < 0,05$ , dan Keamanan ( $X_4$ ) dengan signifikansi (Sig).  $0,692 > 0,05$ . Dari hasil analisis tersebut, bisa diambil kesimpulan secara parsial, variabel Ketepatan Waktu beserta Lokasi secara parsial membawa pengaruh yang signifikan pada Keputusan Konsumen. Tetapi, variabel Kualitas Pelayanan beserta Keamanan tidak mempengaruhi signifikan pada Keputusan Konsumen Ekspedisi CV. Karya Kaltim. Oleh karenanya, hipotesis  $H_3$  dan  $H_4$  diterima sedangkan hipotesis  $H_2$  dan  $H_5$  ditolak.

## **B. Saran-saran**

1. Bagi Pihak Ekspedisi CV. Karya Kaltim:
  - a. Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel ketepatan waktu merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap keputusan pembelian, artinya variabel ini adalah salah satu faktor penentu konsumen dalam melakukan pemilihan layanan di Ekspedisi CV. Karya Kaltim sehingga pihak perusahaan diharapkan meningkatkan waktu pengiriman yang lebih fleksibel agar konsumen menjadikan Ekspedisi CV. Karya Kaltim sebagai pilihan di tengah-tengah banyaknya kompetitor yang ada.
  - b. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak mempengaruhi secara signifikan pada keputusan konsumen. Ini mengindikasikan bahwa baik atau buruknya kualitas pelayanan yang disediakan oleh Ekspedisi CV. Karya Kaltim tidak berdampak pada keputusan pembelian. Oleh karena itu, peneliti menyarankan kepada Ekspedisi CV. Karya Kaltim untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
  - c. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keamanan tidak mempengaruhi signifikan pada keputusan konsumen. Berarti, dari segi keamanan Ekspedisi CV. Karya Kaltim masih belum dapat menjamin keamanan barang milik pelanggan. Jadi, penulis menyarankan kepada pihak Ekspedisi CV. Karya Kaltim diharapkan selalu memberikan asuransi keselamatan barang. Kemudian, diharapkan selalu menjaga

kerahasiaan data pribadi milik pelanggan dengan tidak menyalahgunakan data mereka.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya:

- a. Bagi penelitian selanjutnya bisa melakukan penelitian dengan mengembangkan variabel lain seperti harga, promosi, motivasi, persepsi, dan *consumer trust*. Mengingat hasil penelitian mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Ketepatan Waktu (X2), Lokasi (X3), dan Keamanan (X4) terhadap Keputusan Konsumen (Y) berpengaruh sebesar 79,7%, dan sisanya 20,3% diterangkan oleh variabel lain di luar penelitian ini.