

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian di JNE Panyabungan yang diberikan kusioner penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan Ekspedisi JNE Panyabungan” maka peneliti menarik kesimpulan yaitu:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di JNE Panyabungan, dibuktikan dengan hasil uji parsial (uji-t) bahwa nilai t hitung $>$ t tabel atau $4,636 > 1,665$ maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di JNE Panyabungan
2. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan dengan uji koefisien determinasi diketahui nilai koefisien determinasi menunjukkan sebesar 0,216. Hal ini memberikan asumsi bahwa pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebesar 21,6% sedangkan sisa lainnya dipengaruhi oleh faktor diluar penelitian ini.

B. Saran

1. Bagi perusahaan JNE Panyabungan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan kepada perusahaan JNE Panyabungan lebih meningkatkan kualitas pelayanan sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan JNE Panyabungan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti terkait penelitian ini, disarankan agar dapat mengembangkan penelitian ini dapat menambah variabel atau meneliti variabel yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- A'zizah. (2023). Jurnal Ikhtibar Nusantara. *Jurnal Ikhtibar Nusantara Vol*, 333.
- Bilondatu, M. R. (2013). Motivasi, Persepsi, Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Sepeda Motor Yamaha Di Minahasa. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 710–720.
- Erlangga, C. Y., & Masitoh, S. (2020). Strategi Public Relation Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Di Era New Normal (Studi Kasus Suvana Jakarta Golf). *Jurnal Public Relation-JPR*, 1, 122–127.
- Ihsani, H. (2022). *PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PANYABUNGAN BARAT KABUPATEN*.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Indrawani, & Mardian, I. (2023). *Pengaruh Celebrity Endorser Dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Skincare Scarlett Di Kota Bima* Indrawani Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bima. 1(4), 401–421.
- Khotimah, A. K., Sari, M., & Ahmad, S. (2023). *Pengaruh Permainan Edukatif Berbasis Power Poit Terhadap Kemampuasn Berbahasa Pada Anak Kelompok B Di Tk Telkom 2 Palembang Tahun2023*. 9(November), 49–66.
- Maryati, E., & Siswanti, T. (2022). Pengaruh Debt To Equity Ratio Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Pertumbuhan Laba (Perusahaan Sub Sektor Propety Dan Real Estate Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2015-2019). *JIMA Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 2(1), 22–31.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 7(2), 113–125. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Novia, H. E., & Sutrisna, E. (2017). Abstract Effect of Service Quality and Price To Customer Satisfaction (Study Pt. Jne Pekanbaru). *Jom FISIP*, 4(2), 1–15.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. 11(2), 1–25.
- Paputungan, T., Tamengkel, L. F., & Walangitan, O. F. C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. MUGI Medan. *Senashtek*, 2(5), 444–451.

- Purnawijaya, F. M. (2019). Pengaruh Displin Kerja dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kedai 27 di Surabaya. *Jurnal Agora*, 7(1), 6.
- Rohaeni, H., & Marwah, N. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 2(2), 312–318.
- Setiawan, B. P., & Frianto, A. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Perusahaan Jasa Ekspedisi Krian). *BIMA: Journal of Business and Innovation Management*, 3(3), 352–366. <https://doi.org/10.33752/bima.v3i3.293>
- Sugionon, Noerdjanah, & Wahyu, A. (2020). Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation. *Jurnal Keterampilan Fisik*, 5(1), 55–61. <https://doi.org/10.37341/jkf.v5i1.167>
- Tsenawatme, A. (2005). *Pengaruh Keselamatan Kesejahteraan Kerja Terhadap Kinerja Kariawan*.
- Veronica, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Salondewidi Kota Jambi). *STIEMuhammadiyah Jambi*, 5(1), 55–69.
- Ghozali, Imam. (2018). "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25." Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.**
- Syofian Siregar, 2014, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Bumi Aksara.