

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang dilakukan, maka disimpulkan jawaban dari perumusan masalah. Hasil analisis dalam penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa J&T Ekpress di Panyabungan sebesar 0,673. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan tingkat kualitas layanan sebanyak 1 satuan, maka ikut meningkatkan keputusan penggunaan jasa J&T Ekpress sebesar 67,3 %. Variabel kualitas Layanan berdasarkan uji t teist yang dapat dilihat pada tabel , maka dapat diperoleh t hitung sebesar 15,666 dan t tabel sebesar 1.668 dengan tingkat signifikasi 0,05 dan nilai signifikansi pada t tabel 0,000. Maka perbandinganya nilai signifikansi $0,000 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dengan t hitung $>$ t tabel yaitu sebesar $15,666 > 1.668$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Oleh karena itu dinyatakan bahwa variabel indeipeiden yaitu kualitas Layanan secara simultan mempengaruhi variabel keputusan penggunaan jasa secara signifikan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka penulis ingin memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menyempurnakan penelitian ini dengan meneliti ulang serta mengembangkan variabel dan sampel yang digunakan dalam penelitian, sehingga penelitian terus berkemabang dan mendapatkan hasil penelitian yang jauh lebih baik.
2. Bagi perusahaan J&T Ekpress di Panyabunngan diharapkan memperhatikan dan menjaga kualitas layanan yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan jasa J&T Ekpress di Panyabungan. Hal ini perlu diperhatikan untuk mempertahankan konsistensi konsumen dalam memilih perusahaan J&T Ekpress.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiatma, D. (2021). Jurnal Wacana Ekonomi. *Wacana Ekonomi*, 20(3), 140–153.
- Anim, A., & Putu, L. (2020). *Keputusan Pembelian Kembali (Studi Kasus Pada Start Up Coffee Renon Denpasar)*. 5(1), 99–108.
- Ayu, I. P. (2024). Analisis SWOT dalam Menentukan Strategi Pemasaran di Tengah Krisis (Studi Kasus pada PT . Pos Indonesia) Paramadina Graduate School of Communication , Universitas Paramadina , Jakarta , Indonesia entry relatif rendah . Maka kemudian muncul begitu banyak. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(1), 1–10.
- Azhar, N., & Adri, M. (2008). Uji Validitas dan Reliabilitas Paket Multimedia Interaktif. *IlmuKomputer*, 1–15.
- Bahy, D. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Di J&T Surabaya. *Ilmu dan Riset Manajemen*, 7(12).
- Basuki, A. T., & Prawoto, N. (2017). *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis (Dilengkapi Aplikasi SPSS & Eviews)*. PT Grafindo.
- Batu, R. L., Suryani, N. I., Septia, N., & Febiola, P. (2020). Pengaruh Harga dan Inovasi Layanan Aplikasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Taksi Express : Survei pada Pengunduh Aplikasi Express Taxis. *Jurnal Manajemen SDM, Pemasaran, Dan Keuangan*, 1(1), 37–56.
- Berliana, P. N., Suharyati, & Handayani, T. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 1, 440–456.
- Fajrin, A. (2020). *Pengaruh Promosi Penjualan Dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Ovo*. 11(2), 201–223.
- Ferdinand, A. (2014). *Pedoman Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Universitas Diponegoro.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 21*. Badan Penerbit Undip.
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Bumi Aksara.

- Hardani, Andriani, H., Ustiwaty, J., Utami, E. F., & Fardani, R. A. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitati*. Pustaka Ilmu Group.
- Hidayat, W., & Sulistyani, L. (2021). *Effek Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening Pada Perusahaan Jasa Konstruksi CVMuna Sariy Jaya*. 9(1), 7–18.
- Idrus, S. Al. (2019). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori*. Media Nusa Kreatif.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. unitomo press.
- Istiarini, R., & Sukanti. (2012). Pengaruh sertifikasi guru dan motivasi kerja guru terhadap kinerja guru SMA Negeri 1 Sentolo Kabupaten Kulon Progo. *Pendidikan Akuntansi Indonesia*, 10(1), 98–113.
- Komarudin, H., Sulaeman, A., & Jasmani, J. (2020). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Sumber Alfaria Trijaya (Alfamart) Wilayah Tangerang Selatan. *Ekonomi Efektif*, 2(3), 354–363.
- Kotler, P., & Keller., K. L. (2009). *"Manajemen Pemasaran, Jilid 1 Edisi Ketigabelas*. Erlangga.
- Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2022). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. World Scientific.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2010). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia-Jilid I*. Erlangga.
- Muhammad, A. (1987). *Penelitian Kependidikan Prosedur & Strategi*. Angkasa.
- Nurlina, Milasari, & Indah, D. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang PT . Citra Van Titipan Kilat Kota Langsa. *Samudra Ekonomika*, 3(1), 1–8.
- Pinaraswati, S. O., & Amri, F. (2021). *Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Reputasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Wedding And Event Organizer Di Surabaya*. 10(2).
- Pratiwi, T. I. S., & Hartini. (2023). Pondasi Keberhasilan di Era Persaingan Jasa Ekspedisi JNE Express Kediri. *Larisa Ekonomi*, 1(1), 47–57.

- Prihatini, D. N. (2019). *Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Transportasi Online*. Universitas Muhammadiyah Magelang.
- Siswanto. (2005). *Pengantar Manajemen*. Bumi Aksara.
- Starda, M. A. B., Dahda, S. S., & Ningrum, D. W. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi, Brand Ambassador, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa J&T Express Gresik Menggunakan Metode Regresi Linier Berganda. *JUSTI*, 2(2), 278–289.
- Sugiarto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Andi.
- Sugiarto. (2022). *Metodologi Penelitian Bisnis Edisi 2*. Andi.
- Sugiono. (2017). *Metodologi Penelitian*. 26 ed. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode 2 Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, & Susanto, A. (2015). *Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel*. Alfabeta.
- Sunarto. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Kerajinan Kulit Kartika Magetan. *Equilibrium*, 3(2), 191–205.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian (Cetakan 1)*. Andi.
- Wahyuni, R. C., & Waloejo, H. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pt Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Semarang. *Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1), 1–8.
- Wikantara, I. W. A., & Rastini, N. M. (2021). Pengaruh Perceived Ease Of Use, Word Of Mouth, Dan Brand Image Terhadap Keputusan Penggunaan Transportasi. *E-Jurnal Manajemen*, 10(5), 436–455.
- Winarsunu, T. (2017). *Statistik Dalam Penelitian Psikologi Dan Pendidikan, Kedelapan. Vol 1*. UMM Press.