

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, hipotesis yang diajukan, serta hasil pengolahan data dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan analisis data variabel ketepatan waktu, diperoleh hasil frekuensi relatif kumulatif sebanyak 96,6% dari jumlah responden menyatakan bahwa ketepatan waktu layanan YES pada JNE Kras Kediri termasuk dalam kategori baik
2. Berdasarkan analisis data variabel fasilitas, diperoleh hasil frekuensi relatif kumulatif sebanyak 98,3% dari jumlah responden menyatakan fasilitas di JNE Kras Kediri dalam kategori baik.
3. Berdasarkan analisis data variabel kepuasan pelanggan, diperoleh hasil frekuensi relatif kumulatif sebanyak 99,1% menyatakan bahwa kepuasan pelanggan di JNE Express Kras Kediri dalam kategori puas.
4. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan ketepatan waktu YES (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di JNE Kras Kediri (Y). Nilai uji korelasi *pearson* sebesar 0,653 dan nilai signifikansi 0,000 artinya terdapat hubungan yang kuat. Serta hasil uji nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 8,074 >$

1,966 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

5. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan variabel fasilitas (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di JNE Kras Kediri (Y). Nilai uji korelasi pearson sebesar 0,603 dan nilai signifikansi 0,000 artinya terdapat hubungan yang kuat. Serta hasil uji nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 5,005 > 1,966$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima.
6. Variabel ketepatan waktu YES (X_1) dan fasilitas (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di JNE Kras Kediri. Nilai uji analisis berganda sebesar 0,682 dengan signifikasi F change 0,000 artinya korelasi kuat. Hal ini dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} = 150,294 > F_{tabel} = 3,01$ dengan nilai signifikansi 0,000. Berdasarkan perhitungan tersebut, maka H_0 ditolak H_a diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi “Terdapat pengaruh ketepatan waktu YES dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di JNE Kras Kediri adalah terbukti kebenarannya. Sedangkan R^2 ditemukan hasil 0,465 artinya besarnya pengaruh variabel ketepatan waktu YES dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan sebesar 46,5% sedangkan 53,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti daya tanggap, empati dan asuransi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti ingin menyampaikan beberapa saran yang sekiranya dapat dijadikan masukan, yakni sebagai berikut:

1. Bagi JNE Kras Kediri

Berdasarkan penelitian dapat diketahui bahwa ketepatan waktu YES dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Variabel ketepatan waktu YES termasuk dalam kategori baik dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dan variabel fasilitas termasuk kategori baik juga dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Maka, peneliti menyarankan kepada perusahaan untuk terus menjaga ketepatan waktu layanan YES dan fasilitas di JNE Kras Kediri sehingga konsumen atau pelanggan juga akan melakukan pembelian atau pemilihan ulang di JNE Kras Kediri.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena pengaruh ketepatan waktu YES dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan sebesar 46,5%. Hal ini berarti masih terdapat variabel lain yang mungkin akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.