

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan maka terdapat beberapa kesimpulan yang dapat ditarik sebagai berikut:

- a. Hasil pengujian atas pengaruh Harga secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan menunjukkan hubungan yang positif. Ini membuktikan bahwa harga yang kompetitif dan sesuai dengan pelayanan diterima membuat pelanggan JNE memiliki kepuasan dalam menggunakan jasa ekspedisi JNE.
- b. Hasil pengujian atas pengaruh Kualitas Layanan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan menunjukkan hubungan yang positif. Hal ini menunjukkan Pelayanan Jne sudah baik, jarang melakukan kelalian dan memiliki respon yang bagus jika terjadi complain.
- c. Hasil pengujian atas variabel Harga (X1) dan variabel Kualitas Layanan (X2) secara simultan menunjukkan hubungan yang positif. Ini membuktikan bahwa harga yang kompetitif dan sesuai dengan pelayanan diterima membuat pelanggan JNE memiliki kepuasan dalam menggunakan jasa ekspedisi JNE

5.2 Saran

1 Bagi Perusahaan

- 1) Hasil pebelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan dalam menentukan kebijaksanaan yang berhubungan dengan pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Tuban

2 Bagi Peneliti

- 1) Hasil penelitian ini dapat memberikan pengalaman yang berharga yang dapat menambah pengetahuan penulis khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

3 Bagi Pihak Lain

- 1) Dapat berguna sebagai bahan referensi yang bermanfaat untuk peneliti selanjutnya