

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan Jasa pengiriman JNE Cabang Pekanbaru pada Mahasiswa UIN SUSKA RIAU. Dari hasil penelitian terhadap model dan pengujian hipotesis yang dilakukan maka didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan persamaan regresi berganda yang dihasilkan  $Y = -6,693 + 0,112X_1 + 0,214X_2 + 0,537X_3 + 0,306X_4 + 0,130X_5 + e$ . Artinya adalah apabila Bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan diasumsikan bernilai nol (0), maka terdapat peningkatan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan Jasa pengiriman JNE cabang Pekanbaru pada Mahasiswa UIN SUSKA RIAU.
2. Bukti fisik, Empati, Keandalan, Daya tanggap dan Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman JNE Cabang Pekanbaru pada Mahasiswa UIN SUSKA RIAU. Kualitas pelayanan (Bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan) merupakan elemen penting yang mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan. Untuk itu penciptaan kualitas pelayanan penting

adanya dan akan menimbulkan kesan yang baik dan bagus bagi pelanggan yang menggunakan jasa.

3. Nilai F hitung (24,472) > F tabel (1,91) dengan Sig. (0,000) < 0,10. Artinya Kualitas pelayanan (Bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggaap, jaminan) memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman JNE pekanbaru.
4. Nilai R sebesar 0,756 atau 75,6% berarti terdapat hubungan antara Kualitas pelayanan (Bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggaap, jaminan) memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman JNE Cabang pekanbaru. Nilai R Square sebesar 0,571 atau 57,1%, yang menunjukkan bahwa variable kepuasan pelanggan dipengaruhi kuat oleh variable kualitas pelayanan (Bukti fisik, Perhatian, Keandalan, Daya tanggap dan Jaminan). Sementara sisanya 42,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman JNE Cabang Pekanbaru pada Mahasiswa UIN SUSKA Riau, disarankan sebagai berikut:

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Fasilitas fisik (*Tangibel*) untuk saat ini perlunya pembaharuan fasilitas publik yang nyaman bagi pelanggan seperti ruang tunggu yang nyaman, penataan interior, eksterior dan tidak menumpuknya barang-barang kiriman di ruang tunggu.
2. Perhatian (*Empathy*) dari para karyawan JNE perlu ditingkatkan kembali karena untuk saat ini masih ada beberapa cabang yang masih kurang memperhatikan pelanggan sehingga muncul rasa tidak nyaman, karena kenyamanan pelanggan dapat menimbulkan *feed back* loyalitas pelanggan.
3. Keandalan (*Reliability*) dari para karyawan dan kurir pengantar yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti, ketepatan waktu harus tetap dipertahankan.
4. Daya tanggap (*Responsiveness*) untuk karyawan yang berada di administrasi supaya lebih tanggap lagi dalam melayani pelanggan dan memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan.
5. Jaminan (*Assurance*) kepada pelanggan yang diwujudkan dengan sikap dalam memberikan pelayanan yang menimbulkan rasa aman dan bisa dipercaya oleh pelanggan harus semakin ditingkatkan sehingga *complain* dari pelanggan dapat diminimalisir.
6. Bagi para peneliti selanjutnya yang berminat mengkaji ulang penelitian ini sebaiknya dapat melakukannya di beberapa daerah, sehingga dapat diperoleh responden atau sampel yang lebih banyak, sehingga generalisasi hasil penelitian akan lebih baik.