

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Service excellence* berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dari hasil uji t yang telah dilakukan menunjukkan thitung > ttabel yaitu $3,959 > 1,98472$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga H_{01} ditolak dan H_{01} diterima. Besar koefisien regresi dari variabel ini ialah 0,304 (30,4%).
2. *Service recovery* berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dari hasil uji t yang telah dilakukan menunjukkan thitung > ttabel yaitu $5,565 > 1,98472$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga H_{02} ditolak dan H_{02} diterima. Besar koefisien regresi dari variabel ini ialah 0,831 (83,1%).
3. *Service excellence dan service recovery* berpengaruh secara simultan dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dari hasil uji f yang telah dilakukan menunjukkan fhitung > ftabel yaitu $237,447 > 1,98472$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga H_{03} ditolak dan H_{03} diterima. Nilai *adjust R²* sebesar 0,827 (82,7%) dan sisanya sebesar 0,173 (17,3%) dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak masuk dalam penelitian.

5.2 Saran

Dengan melihat hasil, penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Maka peneliti memberikan saran bahwa:

1. Untuk Teoritis

Bagi peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan dapat memperbanyak jumlah sampel dan periode penelitian agar hasil yang diperoleh semakin baik serta menambah jumlah-jumlah variabel-variabel yang diteliti diluar variabel yang ada.

2. Untuk Praktis

Bagi perusahaan J&T Express agar selalu meningkatkan *Service excellence dan service recovery* agar membuat pelanggan merasa puas dan merasa dihargai sehingga akan semakin besar kemungkinan perusahaan mendapatkan pelanggan yang setia karena pelanggan yang merasakan senang dan puas atas pelayanan di J&T Express serta mendapatkan keuntungan yang mungkin bisa dipromosikan oleh pelanggan sehingga membuat perusahaan semakin dikenal akan *Service excellence dan service recovery* yang sangat baik.