

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1.) Hasil uji t pada penelitian antara variabel pelayanan jasa pengiriman terhadap kepuasan pelanggan antara menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan memiliki signifikansi $< 0,05$ yaitu 0,000 artinya pelayanan jasa pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan kata lain H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2.) Variabel pelayanan jasa pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dapat dilihat dari koefisien determinasi yaitu sebesar 0,320 atau 32,0%. Dan konstanta (a) sebesar 16,774 dan nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,298 dan bernilai positif. sehingga memiliki persamaan regresi $Y = 16,774 + 0,298$

5.2 Saran

Hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak PT. Catur Putra Lintasindo. Implikasi manajerial yang perlu dipertimbangkan lebih lanjut oleh pihak cargo diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1.) Perusahaan harus meningkatkan pelayanan jasa pengiriman, bisa dimulai dari peningkatan kinerja karyawan, kecepatan waktu dalam pengiriman, meningkatkan kualitas pelayanan.
- 2.) Perusahaan juga harus memperhatikan 66,9% dari faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Misal dari segi harga pengiriman, kualitas pelayanan, proses promosi jasanya, dan lain-lain.