

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan tentang pengaruh citra perusahaan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman Studi pada JNE Jepara, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai koefisien variabel citra perusahaan sebesar 0,044 dengan tingkat signifikan $0,326 > 0,05$, ini menunjukkan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman JNE Jepara.
2. Nilai Koefisien variabel kualitas pelayanan sebesar 0,214 dengan tingkat signifikan 0,000, ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman JNE Jepara.
3. Nilai koefisien variabel kepercayaan sebesar 0,038 dengan tingkat signifikan $0,19 > 0,05$, ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman JNE Jepara.
4. Citra perusahaan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan secara Simultan atau bersama sama berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman JNE Jepara. Besarnya pengaruh citra perusahaan, kualitas

pelayanan, dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman adalah sebesar 78,4%.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Variabel citra perusahaan memiliki hasil positif tetapi tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman. Maka sebaiknya perusahaan memberikan reputasi yang baik kepada konsumen menjadi acuan konsumen untuk melakukan pembelian terhadap jasa pengiriman.
2. Variabel kualitas pelayanan memiliki hasil positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman. Maka sebaiknya perusahaan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, sehingga harapan pelanggan dapat terpenuhi.
3. Variabel kepercayaan memiliki hasil positif tetapi tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman. Sebaiknya perusahaan juga harus lebih meningkatkan kepercayaan pelanggan agar tetap terus menggunakan jasa pengiriman.
4. Bagi peneliti selanjutnya: (manfaat penelitian)
 - a. Penelitian ini bisa dijadikan sebagai pedoman untuk penelitian selanjutnya.
 - b. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel lain untuk meneliti.