

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan jasa pengiriman JNE Yos Sudarso Jepara meliputi variabel *Kualitas Layanan*, variabel *Kepercayaan*, variabel *Promosi*, terhadap kepuasan konsumen, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepercayaan dan promosi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen (Studi Pada JNE Yos Sudarso) kualitas layanan dengan hasil nilai value sig. (0.000), kepercayaan dengan hasil nilai value sig. (0.026), dan promosi dengan hasil nilai value sig. (0.000).
2. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepercayaan dan promosi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada JNE Yos Sudarso Jepara dengan hasil nilai value sig. (0.000) dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 122.585 sedangkan  $F_{hitung}$  sebesar 2.70.

## 5.2 Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian yang berkaitan dengan kualitas layanan, kepercayaan dan promosi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

Berdasarkan variable yang dominan adalah kualitas layanan dan kepercayaan konsumen maka kantor JNE Yos Sudarso sebaiknya mempertahankan kualitas layanan dan kepercayaan konsumen.

2. JNE Jepara perlu meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan konsumen terhadap JNE jepara yang menjadi salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Adanya pengaruh dari variabel kualitas layanan, ini menunjukkan bahwa pihak JNE dalam memberikan layanan berupa keamanan dan keselamatan akan barang memberikan kepuasan kepada para pelanggan, maka diharapkan pihak JNE dapat terus mempertahankan kualitas yang ada saat ini selain itu perlu ditingkatkan dan dipertahankan keramahan para pegawai, karena sikap pegawai yang ramah akan membuat konsumen merasa senang dan nyaman dalam menerima pelayanan yang diberikan.
3. JNE jepara bisa lebih mendekati konsumen untuk mengirimkan barangnya dengan melakukan promosi kepada konsumen baru yang menggunakan jasa JNE dan memberikan diskon kepada pelanggan tetap.