

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

1. Hasil persamaan regresi linier berganda adalah $Y = 1,022 + 0,249X_1 + 0,301X_2 + 0,035X_3 + 0,210X_4 + 0,116X_5$.
2. Hasil uji t untuk variabel kehandalan, jaminan dan empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Jalur Nugraha Ekakurir di Kualasimpang sedangkan variabel bukti fisik dan daya tanggap berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir di Kualasimpang.
3. Secara simultan variabel kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Jalur Nugraha Ekakurir.
4. Hasil uji koefisien korelasi (R) sebesar 0,800 atau terdapat hubungan sangat erat antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
5. Hasil uji koefisien determinasi (*adjusted R*²) diperoleh sebesar 0,621 atau 62,1% variabel kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. Jalur Nugraha Ekakurir dan sisanya 39,9% dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

5.2. Saran

Saran yang dapat disampaikan:

1. Berdasarkan kehandalan masiha adanya paket yang diterima belum tepat waktu,

sebaiknya pihak PT. Jalur Nugraha Ekakurir Kualasimpang perlu memperbaiki kinerja melalui kecepatan dalam pengiriman paket. Kemudian jaminan berupa kemasan paket yang diterima sudah rusak untuk itu pihak PT. Jalur Nugraha Ekakurir Kualasimpang perlu menjaga paket dari setiap pelanggan agar tetap baik.

2. Ruang pelayanan yang terlalu kecil dan tidak adanya tempat duduk untuk pelanggan yang membutuhkan pelayanan, hal ini perlu diperhatikan pihak PT. Jalur Nugraha Ekakurir agar menyediakan tempat duduk sehingga pelanggan merasa puas. Selanjutnya kelambatan dalam memberikan informasi kepada pelanggan mengenai pengambilan paket sebaiknya pihak PT. Jalur Nugraha Ekakurir secepatnya memberikan informasi kepada pelanggan yang paketnya telah tiba.
3. Sebaiknya pihak PT. Jalur Nugraha Ekakurir selalu memahami kebutuhan setiap pelanggan. Kemudian Daya tanggap karyawan atau petugas pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir dapat di Kualasimpang, melalui tanggap terhadap keluhan pelanggan dengan memberikan informasi yang jelas mengenai keluhannya.
4. Meningkatkan rasa puas pelanggan melalui pemberian respon yang cepat kepada setiap pelanggan baik pengirim maupun penerima.
5. Meningkatkan rasa puas melalui petugas yang selalu ramah dan sopan kepada setiap pelanggan.