

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian dan pembahasan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Pandu Logistik Anjasmoro Semarang, hal ini diketahui berdasarkan hasil uji parsial untuk variable kualitas pelayanan diperoleh t hitung lebih besar dari t table yaitu t hitung sebesar 6.607 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen diterima.
2. Harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Pandu Logistik Anjasmoro Semarang, hal ini diketahui berdasarkan hasil uji parsial untuk variable kualitas pelayanan diperoleh t hitung lebih besar dari t table yaitu t hitung sebesar 7.805 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen diterima.
3. Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Pandu Logistik Anjasmoro Semarang, hal ini

dapat diketahui uji ANOVA atau F test terdapat nilai F hitung sebesar 98.141 dengan tingkat signifikansi 0.000. Karena probabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0.05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan H_3 yang menyatakan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen diterima.

5.2 Saran dan Keterbatasan Penelitian

A. Saran

Adapun saran yang dapat penulis kemukakan berdasarkan kesimpulan diatas adalah sebagai berikut:

1. Bagi Instansi

a. Kualitas pelayanan

Dalam meningkatkan kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan Pandu Logistik Anjasmoro Semarang harus mengutamakan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas, salah satunya Pandu Logistik Anjasmoro Semarang harus mempertahankan salah satu pelayanannya yaitu jaminan kompetensi. Jaminan kompetensi mencakup kompetensi dari pelayanan yang diberikan Pandu Logistik Anjasmoro Semarang kepada konsumen dan jaminan kejujuran pemberi jasa.

Salah satu contohnya selama ini konsumen sudah merasakan aman saat melakukan pengiriman barang di Pandu Logistik Anjasmoro Semarang. Sebaliknya Pandu Logistik Anjasmoro Semarang harus meningkatkan tanggapan dalam hal kecepatan dan kesegeraan. Dalam kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan segera yang diberikan oleh Pandu Logistik Anjasmoro Semarang masih kurang maksimal. Sehingga hal ini perlu dievaluasi dan tanggapan dalam hal kecepatan dan kesegeraan ini perlu ditingkatkan lagi .

b. Harga

Dalam meningkatkan kepuasan konsumen melalui harga diharapkan sebaiknya Pandu Logistik Anjasmoro Semarang melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas serta manfaat produk atau jasa, agar konsumen dapat merasa puas terhadap harga yang sudah dibayarkan dengan apa yang didapatkan, termasuk mempertahankan keterjangkauan harga, konsumen tetap bisa menjangkau harga yang telah ditetapkan oleh Pandu Logistik. Dengan adanya keterjangkauan harga, serta kesesuaian harga dengan manfaat dan kualitas produk atau jasa yang lebih baik, tentunya akan menambah kepuasan konsumen, sehingga dapat berminat untuk berkunjung kembali menggunakan produk atau jasa pada Pandu Logistik Anjasmoro Semarang

2. Bagi akademik

Bisa digunakan sebagai acuan kepada adik-adik tingkat yang akan melakukan penelitian selanjutnya serta menjadi arsip penelitian bagi Universitas.

3. Bagi Peneliti selanjutnya.

Penelitian lebih lanjut diharapkan di masa yang akan datang dapat digunakan sebagai salah satu sumber data untuk penelitian selanjutnya dan dilakukan penelitian lebih lanjut dan serta dapat dikembangkan berdasarkan factor lainnya, variabel yang berbeda seperti promosi, kepercayaan, komunikasi pemasaran serta jumlah sampel yang lebih banyak, tempat yang berbeda dan desain yang lebih tepat .

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu :

Adanya keterbatasan penelitian antara kesesuaian indikator dengan kuesioner dalam penelitian ini, khususnya pada kualitas pelayanan dengan indikator tangible. Untuk itu dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.