BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan yang dirasakan oleh pengguna Jasa J&T Express Mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik.
2. Citra Merek pada pengguna jasa J&T Express Mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang memiliki tingkat citra merek yang tinggi.
3. Kepuasan Pelanggan pada pengguna jasa J&T Express Mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan memiliki kepuasan yang tinggi.
4. Terdapat kolerasi antara kualitas pelayanan dan citra merek dengan nilai koefisien kolerasi sebesar 82,8% dengan tingkat hubungan kolerasi yang sangat kuat dan searah karena hasil koefisien kolerasi positif.
5. Pengaruh parsial kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan
   a) Terdapat pengaruh parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 25%.
   b) Terdapat pengaruh parsial antara citra merek terhadap kepuasan pelanggan sebesar 63,2%.

   Maka dapat diketahui bahwa Citra merek lebih besar memberikan kontribusi pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di banding dengan kualitas pelayanan.
6. Terdapat pengaruh simultan antara kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan sebesar 72,3%, sedangkan sisanya sebesar 27,7%.

5.2.Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka dapat diusulkan saran dengan harapan dapat memberikan manfaat kepada pihakpihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

7. Hasil pada tanggapan responden menyatakan bahwa pengguna jasa Express memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik. Untuk itu pihak J&T Express dapat mempertahankan apa saja yang mempengaruhi Kualitas pelayanan tersebut mendapatkan hasil kualitas yang positif.
8. Hasil pada tanggapan responden menyatakan bahwa J&T Express memiliki Citra Merek yang baik, maka pihak J&T Express perlu mempertahankanCitra merek yang lebih baik
9. Hasil pada tanggapan responden menyatakan bahwa J&T Express memiliki Kepuasan Pelanggan yang setuju. Untuk itu pihak J&T Express bisa tetap mempertahankan apa yang menjadi faktor setujunya kepuasan pelanggan.
10. Terdapat kolerasi antara kualitas pelayanan dengan citra merek yang artinya perusahaan selalu meningkatkan kualitas pelayanan dan citra merek agar tercipta nya kualitas pelayanan secara optimal sehingga para pengguna jasa J&T Express merasakan kepuasan.
11. Terdapat secara pengaruh parsial antara kualitas pelayanan dengan citra merek tetapi yang lebih mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah citra merek, maka dari itu J&T Express harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan.
12. Terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan citra merek, tetapi masih terdapat pengaruh lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

UBP KARAWANG