

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan konsumen CV. Surya Nusantara maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen CV. Surya Nusantara (H1 diterima). Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dapat dilihat pada uji t dengan nilai thitung sebesar $2.410 > 2.056$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,023 lebih kecil dari 0,05.
2. Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen CV. Surya Nusantara (H1 diterima). Besarnya pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen dapat dilihat pada uji t dengan nilai thitung sebesar $2.971 > 2.056$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,006 lebih kecil dari 0,05. Variabel ini merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling besar karena berdasarkan hasil jawaban responden diketahui bahwa dalam proses pengiriman barang CV. Surya Nusantara selalu mengutamakan kepentingan konsumen.
3. Ketepatan waktu pengiriman berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen CV. Surya Nusantara (H1 diterima). Besarnya pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen dapat dilihat pada uji t dengan nilai thitung $(-2.210) > 2.056$ dan nilai signifikansi sebesar 0,036 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti pengaruh dari variabel ketepatan waktu pengiriman sangat kecil terhadap kepuasan konsumen karena berdasarkan hasil jawaban responden diketahui bahwa dalam proses pengiriman barang CV. Surya Nusantara selalu mengutamakan kepentingan konsumen, dan jarang mengalami keterlambatan dalam pendistribusian barang.
4. Berdasarkan hasil uji F (uji secara simultan) dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, citra perusahaan dan ketepatan waktu pengiriman secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen karena nilai f hitung $> f$ tabel atau $11.305 > 2,98$ dan nilai signifikan yang dihasilkan 0.000 lebih kecil dari level of signifikan 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan ketepatan waktu pengiriman secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (H1 diterima).

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dalam penelitian ini saran yang perlu diperhatikan untuk CV. Surya Nusantara dan untuk penelitian di masa akan datang adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

- a. Diharapkan agar tetap menjaga, mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, citra perusahaan dan ketepatan waktu pengiriman yang selama ini dilakukan terkhusus pada indikator-indikator yang memiliki pengaruh paling besar.
- b. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada CV. Surya Nusantara didapat skor terendah pada Kualitas Pelayanan (X1) yaitu pada pernyataan ketiga yang membahas tentang tanggapan responden mengenai barang yang dikirim perusahaan masih belum memiliki jaminan pada saat barang yang diantar tidak sesuai atau mengalami kerusakan sehingga pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan apa yang konsumen harapkan. Maka peneliti menyarankan agar pihak CV. Surya Nusantara memberikan jaminan atau garansi atas kerusakan barang kepada para konsumen saat melakukan pengiriman barang.
- c. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada CV. Surya Nusantara didapat skor terendah pada Citra Perusahaan (X2) yaitu pada pernyataan keempat yang membahas tentang tanggapan responden mengenai perusahaan yang bukan merupakan pilihan pertama konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang. Maka peneliti menyarankan agar pihak CV. Surya Nusantara memberikan sesuatu yang menarik dimata konsumen dan berbeda dengan jasa pengiriman lain agar mereka selalu menjadikan perusahaan sebagai pilihan pertama dalam melakukan pengiriman barang.
- d. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada CV. Surya Nusantara didapat skor terendah pada Ketepatan Waktu Pengiriman (X3) yaitu pada pernyataan pertama yang membahas tentang tanggapan responden mengenai kedatangan barang yang dikirim masih belum sesuai dengan jadwal yang ditentukan namun dalam hal ini perusahaan selalu memberitahu penyebab dari terjadinya keterlamabatan kepada konsumen. Maka peneliti menyarankan agar pihak CV. Surya Nusantara tetap menjaga kualitas dari sisi pengiriman barang agar konsumen selalu merasa puas.

2. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai acuan penelitian selanjutnya

dalam melakukan penelitian berkaitan dengan kepuasan konsumen dalam penggunaan jasa pengiriman barang CV. Surya Nusantara.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Untuk peneliti-peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi dan masukan untuk menambah wawasan. Peneliti menyarankan untuk menambah jumlah sampel untuk mendapatkan data yang lebih akurat dan menambahkan variabel serta menggunakan metode lainnya.



**POLITEKNIK SINAR MAS
BERAU COAL**