

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Freight Forwarding Di PT. Untung Bersama Logistick Surabaya”, maka peneliti memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Untung Bersama Logistik Surabaya. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan nilai $t_{hitung} 9,486 > t_{tabel} 2,039$ dengan nilai signifikasinya kurang dari 0,05. Sehingga pada hipotesis pertama yaitu diduga kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Untung Bersama Logistick Surabaya dapat diterima. Yang artinya apabila kualitas pelayanan diterapkan dengan baik kepada pelanggan maka akan meningkatnya booking party secara berkala.
2. Kualitas produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Untung Bersama Logistik Surabaya. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan nilai $t_{hitung} 3,998 > t_{tabel} 2,039$ dengan nilai signifikasinya kurang dari 0,05. Sehingga pada hipotesis kedua yaitu diduga kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Untung Bersama Logistick Surabaya dapat diterima. Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Untung Bersama Logistik Surabaya.
3. Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Untung Bersama Logistick Surabaya, Hasil uji f menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan hasil 89,946 Sig lebih besar dari $f_{tabel} 3,29$ dengan nilai nilai signifikansi $0,000 <$

4. 0,05. Sehingga pada hipotesis ketiga yang menyebutkan bahwa diduga kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Untung Bersama Logistick Surabaya. Yang artinya apabila kualitas produk dan kualitas pelanggan dijalankan secara Bersama-sama dan diterapkan dengan baik serta sesuai dengan standar operasi Perusahaan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian secara keseluruhan dan Kesimpulan yang diperoleh, maka terdapat beberapa saran. Adapun saran disebutkan sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan PT. Untung Bersama Logistick Surabaya:
 - a. Kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, maka dari itu perusahaan PT. Untung Bersama Logistick Surabaya agar bisa selalu memperhatikan dengan serius kualitas pelayanan dengan meningkatkan segala aspek yang bisa menunjang kualitas pelayanan bagi pelanggan.
 - b. Disarankan bagi perusahaan PT. Untung Bersama Logistick Surabaya memiliki nilai harga yang setara dengan pesaing perusahaan freight forwarding, namun tetap memberikan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang dapat dipercayai kualitasnya pada pelanggan.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya :

Setelah adanya penelitian ini yang membahas mengetahui variabel kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Untung Bersama Logistick Surabaya maka diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat memperluas objek penelitian serta pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lainnya, salah satunya yaitu variabel moderating dengan indikator berupa karakteristik pelanggan dan karakteristik jasa yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga analisisnya lebih akurat.