

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Beberapa hasil pengolahan data dan pembahasan yang telah dilakukan maka diajukan beberapa kesimpulan penting yang merupakan dari jawaban permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman barang Ninja Express di Kota Padang.
2. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pelanggan pada jasa pengiriman barang Ninja Express di Kota Padang.
3. Citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman barang Ninja Express di Kota Padang.

5.2 Implikasi

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi pedoman dan masukan bagi pihak dari Ninja Express di Kota Padang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra perusahaan Ninja Express masuk kedalam kategori cukup baik. Meski demikian masi dipandang perlu untuk ditingkatkan dimasa yang akan datang menjadi kategori sangat baik.

Upaya peningkatan citra perusahaan sebagaimana dijelaskan diatas adalah dengan cara memperhatikan item pernyataan yang memiliki skor rata-rata cukup baik dimana:

1. Berdasarkan hasil TCR untuk pernyataan Ninja Express perusahaan yang cepat dalam melayani pelanggan memiliki rata-rata 3,66 dengan TCR 73,2% masi tergolong pada cukup baik. Oleh karena itu diberikan saran kepada pihak dari Ninja Express di kota Padang untuk meningkatkan kecepatan dalam melayani pelanggan.
2. Berdasarkan hasil TCR pada pernyataan Ninja Express mengantarkan barang dengan selamat dan tepat waktu kepada pelanggan memiliki rata-rata 3,63 dengan TCR 72,6% masi tergolong pada kategori cukup baik. Oleh karena itu diberikan saran kepada pihak Ninja Express di Kota Padang untuk dapat meningkatkan keamanan barang dan diantarkan tepat waktu kepada pelanggan.
3. Berdasarkan hasil TCR pada pernyataan ninja Express memiliki pelayanan yang ramah kepada setiap pelanggan memiliki rata-rata 3,71 dengan 74,2% masi tergolong cukup baik. Oleh karena itu diberikan saran kepada pihak Ninja Express untuk dapat meningkatkan pelayanan yang ramah kepada setiap pelanggan.

5.3 Saran

Adapun saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang akan datang disarankan agar meningkatkan jumlah sampel pengguna jasa pengiriman Ninja Express di Kota Padang sebagai responden penelitian agar mendapatkan hasil yang lebih baik.
2. Penelitian yang akan datang dapat mereplikasi model penelitian ini dan selanjutnya diujikan pada pengguna jasa pengiriman barang yang lain.
3. Penelitian barikutnya juga dapat mengembangkan model penelitian ini dengan mempertimbangkan atau menambahkan variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, Meli, and Riski Eko Ardianto. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (The Effect of Service Quality and Product Quality on Bank Customer Satisfaction) Pendahuluan." 01(02):133–40.
- Bagus Handoko (2017). 2017. "Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan." *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* 18(1):61–72. doi: 10.30596/jimb.v18i1.1098.
- Baihaky, Safarudin, Yogatama Ahmad Nizar, and Rita Indah Mustikowati. 2022. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tokkebi Snacks Malang." *Jurnal Ilmu Sosial* 1(1):85.
- Banawi, Asmin. 2019. "Implementasi Pendekatan Saintifik Pada Sintaks Discovery/Inquiry Learning, Based Learning, Project Based Learning." *Implementasi Pendekatan Saintifik Pada Sintaks Discovery/Inquiry Learning, Based Learning, Project Based Learning* 8(1):90. doi: 10.33477/bs.v8i1.850.
- Basrah Saidani,wijayanti, nadya. 2021. "Pengaruh Harga Dan Kepercayaan Pada Jasa Pengiriman X Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerece Di Jakarta." 2(3):6.
- Gunarsih, Cindy Magdalena, Johny A. F. Kalangi, and Lucky F. Tamengkel. 2021. "Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Toko Pelita Jaya Buyungon Amurang." *Productivity* 2(1):69–72.
- Haryoko, Ugeng Budi, Veta Lidya Delimah Pasaribu, and Ardiyansyah Ardiyansyah. 2020. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Firman Dekorasi (Wedding Organizer)." *Point* 2(1). doi: 10.46918/point.v2i1.566.
- Hermawan, Haris. 2015. "Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan, Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Dalam Pembelian Roti Ceria Di Jember". *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* Vol.1 No.2:152.
- Ibrahim, Malik. 2019. "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN." 4(1):175–82.
- Ibrahim, Malik, and Sitti Marijam Thawil. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4(1):175–82. doi: 10.36226/jrmb.v4i1.251.

- Kotler dan Keller. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business* 9(3):261–70. doi: 10.37481/sjr.v3i3.221.
- Lesmana, Rosa. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Radekatama Piranti Nusa." *Jurnal Pemasaran Kompetitif* 2(2):115. doi: 10.32493/jpkpk.v2i2.2464.
- Lestari, Astri Dwi. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga , Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt . Global Jet Express (J & T) Surabaya." *Jurnal ILMU Dan Riset Manajemen* 8(7):1–19.
- Lutfiyani, Vika, and Euis Soliha. 2019. "Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan (Studi Pada KSPPS Bondho Ben Tumoto Semarang)." *Proceeding Seminar Nasional Dan Call for Papers (September)*:62–68.
- Mahira, Prasetyo Hadi, and Heni Nastiti. 2021. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome." *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi* 2(1):1267–83.
- Massora, Agustina, and Indah Widyanti. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Thamrin Jakarta." *Jurnal Manajemen FE-UB* 9(1):20–38.
- nandya eka sari. 2017. "Foresight." *Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen* 7–10.
- Nanincova, Niken. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bisto." 7(2).
- Nugroho Budiarto, Subagja Iwan Kurniawan. 2018. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bnak Perkreditan Rakyat Gracia Mandiri Bekasi Timur." *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana* 6(1):28–47.
- Paludi, Salman, and Siti Nurchorimah. 2021. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Intervening." *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis* 10(2):144–60. doi: 10.24036/jkmb.11270300.
- Pratiwi, Afrida, Dedi Junaedi, and Agung Prasetyo. 2019. "Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen : Studi Kasus 212 Mart Cikaret." *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam* 2(2):150–60. doi: 10.47467/elmal.v2i2.345.

- Pratiwi, Nova Rizca, Theresia Pradiani, and Agus Rahman Alamsyah. 2021. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Zama Homewear Malang)." *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis* 2(2):18–27.
- Prihandoyo, Cornelius. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Balikpapan." *Jurnal GeoEkonomi* 10(1):116–29. doi: 10.36277/geoekonomi.v10i1.59.
- Riyani, Dessy, Irena Larashat, and Dudung Juhana. 2021. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Majalah Bisnis & IPTEK* 14(2):94–101. doi: 10.55208/bistek.v14i2.233.
- Rohiman, Iman, Farid Riadi, Ujang Wawan Sam Adinata, and Asep Rochyadi Suherman. 2022. "Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Acman: Accounting and Management Journal* 2(1):66–74. doi: 10.55208/aj.v2i1.30.
- Sari, Nandya Eka, and Teddy Oswari. 2020. "Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Pada Toko Online Tokopedia." *Creative Research Management Journal* 3(2):34. doi: 10.32663/crmj.v3i2.1550.
- Sari, Yunita Rahmah. 2021. "Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Produk Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (JMMIB)* 2(2):165.
- Setyo, Purnomo Edwin. 2017. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen 'Best Autoworks.'" *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis* 1(6):755–64.
- Siburian, Pamasang S., and Saida ZA Zainurossalamia. 2016. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda." *Kinerja : Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* 13(2):99–118.
- Sugiyono. 2013. *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. 19th ed. Bandung: Alfabeta, CV.
- Syahwi, Muhammad, and Setyo Pantawis. 2021. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome (Studi Kasus Pada PT. Telkom Kota Semarang)." *ECONBANK: Journal of Economics and Banking* 3(2):150–63. doi: 10.35829/econbank.v3i2.202.
- Zhao, X., Lynch Jr, J. G., & Chen, Q. 2010. "Reconsidering Baron and Kenny : Myths and Truths about Mediating Analysis. *Journal of Consumer Research*,

3(7), 197–206.”

Zulaicha, Santri, and Rusda Irawati. 2016. “Pengaruh Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Morning Bakery Batam.” *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis* 4(2):123. doi: 10.35314/inovbiz.v4i2.76.

Zusmawati, Maria Magdalena, Jhon Fernos, and Suci Adinda Ramadhani. 2023. “Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung.” *Economics and Digital Business Review* 4(1):470–82.