

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin. Hal ini terbukti dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,359 > 1,662$) dengan tingkat signifikannya ($sig = 0,020 < 0,05$).
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin. Hal ini terbukti dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,703 > 1,662$) dengan Tingkat signifikannya ($sig = 0,000 < 0,05$).
3. Tarif pengiriman berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kosumen Indah Cargo Logistik Kab. Merangin. Hal ini terbukti dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($-2,511 > 1,662$) dengan tingkatannya ($sig = 0,014 < 0,05$).
4. Ketepatan waktu pengiriman, kualitas layanan dan tarif pengiriman secara bersama-sama atau simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin. Hal ini terbukti dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($37,387 > 2,70$) dengan Tingkat signifikannya ($sig = 0,000 < 0,05$).

5.2 Saran

Berdasarkan penjelasan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran yang mungkin bisa bermanfaat kedepannya sebagai berikut:

1. Berdasarkan objek yang telah dipilih oleh peneliti, dapat diketahui bahwa hasil penelitian ini menunjukkan dimana variabel ketepatan waktu pengiriman dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin sedangkan tarif pengiriman berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin, ini bisa dilihat dari indikator daya saing harga yang mana nilai TCRnya sebesar 75,2 dengan kategori baik. Oleh karena itu, Perusahaan perlu memperhatikan dan selalu memberikan dukungan secara berkelanjutan mengenai ketepatan waktu pengiriman, kualitas layanan dan tarif pengiriman untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Bagi perusahaan terkait, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam mengambil kebijakan mengenai ketepatan waktu pengiriman, kualitas layanan dan tarif serta hubungannya dengan kepuasan konsumen..
2. Bagi peneliti selanjutnya, apabila melakukan penelitian sejenis disarankan untuk menambahkan variabel penelitian lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, agar mampu menghasilkan temuan yang lebih dalam dan kuat demi kesempurnaan penelitian yang

dilakukan, karena didalam penelitian ini hanya membahas pengaruh ketepatan waktu pengiriman, kualitas layanan dan tarif pengiriman terhadap kepuasan konsumen dan dalam penelitian ini tidak terjadi autokorelasi dimana nilai autokorelasinya 1,125 artinya autokorelasi terletak antara -2 sampai +2, sehingga hasil dari penelitian ini masih belum kuat dan sempurna.

3. Bagi akademisi, penelitian ini perlu dikembangkan dengan menambah variabel lain selain variabel ketepatan waktu pengiriman, kualitas layanan dan tarif pengiriman dalam keterkaitannya dengan kepuasan konsumen