

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah ditemukan dalam penelitian di lapangan dan setelah diolah tentang pengaruh *service excellent*, merek dan *brand image* terhadap keunggulan bersaing pada PT. JNE Cabang Sungailiat sebagai berikut:

1. *Service excellent*, merek dan *brand image* terhadap PT. JNE Cabang Sungailiat dalam kategori sangat tinggi. Hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan variabel *service excellent* sebesar 4.21, variabel merek sebesar 4.28, variabel *brand image* sebesar 4.25 dan keunggulan bersaing sebesar 4.25.
2. *Service Excellent* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing pada PT. JNE Cabang Sungailiat dimana nilai t hitung sebesar 11.688 lebih besar dari t tabel sebesar 1.9714. terbukti *service excellent* yang maksimal pada PT. JNE Cabang Sungailiat akan mempengaruhi keunggulan bersaing dalam menggunakan jasa tersebut. Dalam menjalankan tugas atau memaksimalkan kinerja perusahaan dapat diukur melalui indikator : ketepatan waktu, kesopanan, harga dan adanya asuransi, dalam *service excellent* dapat memberikan pengaruh tinggi rendahnya terhadap keunggulan bersaing. Nilai tersebut akan memberikan dampak bagi pelanggan untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari produk atau jasa yang pernah dirasakannya.

3. Merek mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing pada PT. JNE Cabang Sungailiat dimana nilai t hitung sebesar 9.924 lebih besar dari t tabel 1.9714. terbukti merek yang maksimal pada PT. JNE Cabang Sungailiat akan mempengaruhi keunggulan bersaing dalam menggunakan jasa tersebut. Hal ini agar konsumen dapat mudah mengenal dan mengingat suatu produk yang ada dipasar. Sebuah merek tersebut benar-benar produk berkualitas.
4. *Brand Image* tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing pada PT. JNE Cabang Sungailiat dimana nilai t hitung sebesar 0.595 lebih kecil dari t tabel 1.9714. Hal ini membuktikan bahwa *brand image* tidak memiliki peran yang penting dalam proses peningkatan kemampuan PT. JNE Cabang Sungailiat dalam melakukan persaingan terhadap pesaingnya. Hal ini disebabkan oleh salah satu faktor pembentuk brand images, yaitu harga. Harga yang ditawarkan oleh PT. JNE Cabang Sungailiat lebih mahal dibandingkan dengan harga ekspedisi lainnya seperti PT. Pos Indonesia, yang tidak kalah pelayanan dan mutunya sehingga konsumen akan lebih memilih ekspedisi yang mempunyai harga yang lebih murah, dimana kita tahu bahwa sifat konsumen adalah selalu ingin produk yang murah. Dengan adanya hambatan diatas maka *brand images* tersebut memiliki pengaruh yang negatif terhadap keunggulan bersaing.
5. *Service Excellent*, Merek dan *Brand Image* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing pada PT. JNE Cabang

Sunggailiat dimana nilai F hitung sebesar 112.704 lebih besar dari F tabel 2.64801. Terbukti konsumen sebagai individu dalam menggunakan jasa telah melalui proses-proses atau tahapan-tahapan terlebih dahulu, kemudian membandingkan produk atau jasa yang lain sampai akhirnya menggunakan dan berdasarkan pengalaman tersebut konsumen akan menggunakan produk yang sama.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dari bab sebelumnya, peneliti memberikan sumbangan saran dalam hasil penelitian ini yaitu:

- a. Penelitian hendaknya lebih diperdalam dan dikembangkan lagi sehingga kemampuan mengukurnya lebih baik. Hal ini dikarenakan penelitian ini disadari masih menyisahkan ketidaklengkapan yang dapat dikaji lebih jauh lagi oleh peneliti selanjutnya baik dari segi pengukuran kuantitatif dengan memperdalam obyek penelitiannya.
- b. Memperpanjang periode pengamatan dan disarankan untuk memperluas ruang cakupan penelitian tentang pengaruh keunggulan bersaing pada PT. JNE Cabang Sungailiat. Hal ini dikarenakan hasil peneliti hanya berpengaruh sebesar 0. 619 atau 61.9% yang berarti keunggulan bersaing pada PT. JNE dapat dijelaskan oleh variabel *service excellent*, merek dan *brand iamge*. Pada dasarnya masih banyak faktor-faktor lain yang mempengaruhi keunggulan bersaing seperti: *brand equity*, periklanan, loyalitas pelanggan dan lain-lainnya.

- c. Disarankan kepada PT. JNE agar dapat meningkatkan *Service Excellent*, reputasi merek yang lebih baik lagi di benak masyarakat dan *Brand Image* sehingga dapat meningkatkan keunggulan bersaing menggunakan jasa JNE Cabang di Sungailiat Bangka.

