

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang didapatkan setelah diolah kembali, maka hasil penelitian tentang pengaruh *servicescape* dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Jasa Titipan JNE Pangkalpinang, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Berdasarkan jawaban responden pada setiap pertanyaan indikator variabel *servicescape*, pelayanan dan kepuasan konsumen masuk dalam klasifikasi kategori tinggi.
- b. *Servicescape* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel *servicescape* mempunyai peran yang penting dalam memberikan kepuasan bagi konsumen Jasa Titipan JNE Pangkalpinang. Hasil uji hipotesis *servicescape* terhadap kepuasan konsumen diperoleh t hitung untuk X_1 sebesar 11,547 lebih besar dari t tabel 1,973 dengan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05.
- c. Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel pelayanan mempunyai peran yang penting dalam memberikan kepuasan bagi konsumen Jasa Titipan JNE Pangkalpinang. Hasil uji hipotesis pelayanan terhadap kepuasan konsumen dari hasil perhitungan yang diperoleh t hitung untuk X_2 sebesar 5,812 lebih

besar dari t tabel 1,973 dengan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05.

- d. Pengujian secara bersama-sama antara variabel *servicescape* dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Jasa Titipan JNE Pangkalpinang. Hasil analisis nilai F hitung sebesar 212,902 dan F tabel dengan $df_1 =$ derajat pembilangan 2 dan $df_2 =$ derajat penyebut 178 dengan taraf 5% maka didapat F tabel sebesar 3,05, berarti $F_{hitung} > f_{tabel}$. Hasil $\rho = 0,000 < 0,05$.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian, maka ada beberapa saran yang penulis berikan agar dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan, yaitu antara lain:

1. Saran untuk Penelitian Lanjutan

Penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan objek penelitian yang berbeda serta dengan item pertanyaan pada kuesioner yang berbeda dengan pertanyaan kuesioner penelitian lainnya. Bagi peneliti selanjutnya dapat dimanfaatkan sebagai bahan rujukan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan *servicescape*, pelayanan dan kepuasan konsumen.

2. Saran yang ditujukan untuk Jasa Titipan JNE Pangkalpinang

- a. Jasa Titipan JNE Pangkalpinang harus memperhatikan peranan dari *servicescape* dan pelayanan, karena variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- b. Jasa Titipan JNE Pangkalpinang harus dapat melakukan perbaikan lingkungan fisik (*Servicescape*) seperti merancang interior menjadi lebih menarik, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan layanan, kualitas peralatan yang menunjang kecepatan dan kemudahan dalam memberikan layanan terhadap konsumen, serta para karyawan yang bersikap ramah dan berpenampilan rapi. Perbaikan layanan tersebut diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi konsumen agar meningkatkan loyalitas konsumen supaya semakin tinggi.
- c. Jasa Titipan JNE Pangkalpinang harus lebih memperhatikan kualitas pelayanan, meskipun jasa yang ditawarkan telah sesuai dengan selera konsumen, akan tetapi di dalam memberikan pelayanan kurang baik akan menyebabkan konsumen kurang terpuaskan, sehingga hilangnya kepercayaan konsumen, minat konsumen akan menurun dan dapat membuat konsumen beralih kepada pesaing lainnya.