

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan pengujian keseluruhan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan dari hipotesis-hipotesis tersebut, yaitu:

1. Kepercayaan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen memilih jasa pengiriman JNE Cabang Gresik.
2. Kualitas Layanan memperoleh t hitung sebesar 9,329 sedangkan nilai t tabel sebesar 1,985, taraf signifikansi 5%. Dengan demikian hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas layanan (X2) terbukti berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen memilih jasa pengiriman JNE Cabang Gresik
3. Motivasi memperoleh t hitung sebesar 3,884 sedangkan nilai t tabel sebesar 1,985, taraf signifikansi 5%. Dengan demikian hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa secara parsial variabel motivasi (X3) terbukti berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen memilih jasa pengiriman JNE Cabang Gresik.
4. Kelompok referensi memperoleh t hitung sebesar 4,470 sedangkan nilai t tabel sebesar 1,985, taraf signifikansi 5%. Dengan demikian hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa secara parsial variabel kelompok referensi (X4) terbukti berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen memilih jasa pengiriman JNE Cabang Gresik.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan pada hasil penelitian dan hasil perhitungan yang diperoleh maka dapat disimpulkan :

1. JNE Cabang Gresik harus bisa meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik dan lebih lengkap untuk jasa pengiriman yang lebih terjangkau sehingga mempengaruhi keputusan konsumen memilih jasa pengiriman.
2. JNE Cabang Gresik harus meningkatkan promosi dengan memberikan harga promo atau Harbongkir (Hari bebas Ongkos Kirim) selama satu bulan atau beberapa hari selain itu juga harus memberikan diskon kepada pelanggan.