

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada ID Epress Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo tentang “Pengaruh Ketepatan Waktu, Harga Pengiriman dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen”. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji F (simultan), terbukti bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel Ketepatan Waktu, Harga Pengiriman dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen pada ID Epress Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.
2. Berdasarkan uji t (parsial), terbukti bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel Ketepatan Waktu, Harga Pengiriman dan Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen pada ID Epress Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.
3. Diketahui bahwa variabel Ketepatan Waktu yang berpengaruh dominan dibandingkan dengan variabel Harga Pengiriman dan variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada ID Epress Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada ID Epress Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo tentang “Pengaruh Ketepatan Waktu, Harga Pengiriman dan Kualiatas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen ”. Maka dapat disarankan sebagai berikut :

1. Dapat digunakan sebagai tolak ukur terhadap kepuasan konsumen yang akan datang, terkait masalah ketepatan waktu, harga pengiriman, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, serta dampaknya terhadap perusahaan.
2. Dapat digunakan sebagai informasi tambahan sebagai bahan masukan terkait masalah ketepatan waktu, harga pengiriman, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dalam perusahaan. Serta digunakan untuk menambah informasi dan wawasan pembaca terkait dengan ketepatan waktu, harga pengiriman, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.
3. Diharapkan dapat digunakan sebagai acuan atau dasar bagi peneliti selanjutnya, untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen, selain ketepatan waktu, harga pengiriman dan kualitas pelayanan .