

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan berikut ini dapat diambil dari studi tentang dampak keunggulan layanan, pengiriman tepat waktu, dan fasilitas terhadap kebahagiaan klien pada bab sebelumnya:

Kesimpulan berikut diambil dari temuan uji t, uji F, dan koefisien determinasi:

- a. Temuan menunjukkan bahwa kebahagiaan klien dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh keunggulan layanan (X1) (Y). Uji t menunjukkan bahwa H1 disetujui karena nilai yang diperoleh dari temuan pada tabel 4.14 adalah  $0.023 < 0.05$  dan nilai t hitung sebesar  $2.328 > t$  tabel 1.666. Uji f menunjukkan bahwa H3 disetujui, yang mengindikasikan bahwa X1, X2, dan X3 memiliki pengaruh terhadap Y secara simultan. Hasil uji koefisien determinasi pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai R square sebesar 0,551 yang menunjukkan bahwa ketiga variabel X hanya mampu menjelaskan variabel Y sebesar 55,1% dan 44,9% dipengaruhi oleh variabel yang belum diteliti. Harga, loyalitas pelanggan, kepercayaan pelanggan, penawaran diskon, testimoni orang lain dan emosional merupakan faktor tambahan.
- b. Temuan mengungkapkan bahwa kebahagiaan klien dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kecepatan pengiriman (X2) (Y). Dimana nilai t hitung sebesar  $3,611 > t$  tabel 1,666 dan turunan

dari temuan uji t pada tabel 4.14 adalah  $0,001 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan dari uji t tersebut bahwa H2 disetujui. Uji f menunjukkan bahwa H3 diterima, yang mengindikasikan bahwa X1, X2, dan X3 memiliki pengaruh terhadap Y secara simultan. Hasil uji koefisien determinasi pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai R square sebesar 0,551 yang menunjukkan bahwa ketiga variabel X hanya mampu menjelaskan variabel Y sebesar 55,1% dan 44,9% dipengaruhi oleh variabel yang belum diteliti. Harga, loyalitas pelanggan, kepercayaan pelanggan, penawaran diskon, testimoni orang lain dan emosional merupakan faktor tambahan.

- c. Temuan menunjukkan bahwa pengiriman tepat waktu (X2) memiliki dampak yang menguntungkan dan substansial terhadap kebahagiaan klien (Y). Uji t menunjukkan bahwa H2 disetujui karena nilai yang diperoleh dari temuan pada tabel 4.14 adalah  $0,034 < 0,05$  dan nilai t hitung sebesar  $2,168 > t$  tabel 1,666. Uji f pada tabel 4.15 menunjukkan bahwa H3 diterima, yang mengindikasikan bahwa X1, X2, dan X3 memiliki pengaruh terhadap Y secara simultan. Hasil uji koefisien determinasi pada Tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai R square sebesar 0,551 yang menunjukkan bahwa ketiga variabel X hanya dapat menjelaskan variabel Y sebesar 55,1% dan 44,9% dipengaruhi oleh variabel yang belum diteliti. Harga, kesetiaan, dan loyalitas merupakan faktor tambahan. Harga, kesetiaan pelanggan, kepercayaan

pelanggan, penawaran diskon, testimoni orang lain dan emosional merupakan faktor tambahan.

- d. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1), ketepatan waktu pengiriman (X2) dan fasilitas (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Uji f pada tabel 4.15 menunjukkan bahwa H3 diterima, yang mengindikasikan bahwa X1, X2, dan X3 memiliki pengaruh terhadap Y secara simultan. Hasil uji f setara dengan  $0.000 < 0.05$  dan nilai F hitung sebesar  $29.028 > 2.73$ . Hasil uji koefisien determinasi pada Tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai R square sebesar 0,551 yang menunjukkan bahwa ketiga variabel X hanya dapat menjelaskan variabel Y sebesar 55,1% dan 44,9% dipengaruhi oleh variabel yang belum diteliti. Harga, kesetiaan, dan loyalitas merupakan faktor tambahan. Harga, kesetiaan pelanggan, kepercayaan pelanggan, penawaran diskon, testimoni orang lain dan emosional merupakan faktor tambahan.

Berdasarkan temuan penelitian, uji t, uji f, dan koefisien determinasi menunjukkan bahwa faktor kualitas layanan (X1), ketepatan waktu pengiriman (X2), dan fasilitas (X3) memiliki dampak yang baik dan substansial terhadap kebahagiaan klien (Y).

## 5.2 Saran

Rekomendasi berikut ini dibuat oleh para penulis berdasarkan temuan penelitian:

1. Untuk J&T Express, Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana

Berdasarkan studi yang telah dilakukan mengenai bagaimana fasilitas, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil temuan kesimpulan di atas, kualitas pelayanan memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan harus selalu dipertahankan, begitu juga dengan ketepatan waktu pengiriman pada J&T Express Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana yang juga memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan dapat selalu dipertahankan. Terkait fasilitas diperoleh kesimpulan juga memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express.

## 2. Untuk peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi panduan bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian mengenai pengaruh infrastruktur, kecepatan transportasi, dan kualitas pelayanan terhadap kebahagiaan pelanggan. Para peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat menjelaskan lebih lanjut mengenai penelitian ini dengan menggunakan data yang dikumpulkan dengan menggunakan berbagai macam item atau faktor.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menghasilkan temuan yang lebih baik karena penelitian ini tidak memberikan hasil yang terbaik. Penelitian selanjutnya juga harus mempertimbangkan untuk memperluas jangkauannya agar dapat menjangkau komunitas dan jumlah sampel yang lebih besar. Masalah yang dihadapi dalam dampak kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman, dan fasilitas

terhadap kebahagiaan klien akan terlihat jelas dan lebih jelas ketika lebih banyak item studi dan contoh yang diambil.

### 5.3 Limitasi

Limitasi merupakan penjelasan tentang keterbatasan penelitian dan peluang penelitian yang akan dilakukan selanjutnya, baik yang bersifat pengulangan maupun penelitian baru, dengan menyebutkan komponen-komponen yang perlu ditekankan dalam penelitian lanjutan tersebut. Peneliti selanjutnya diharapkan bisa menambah informasi dari penelitian ini dengan variabel yang berbeda atau dengan informasi-informasi yang lebih jelas dengan objek yang berbeda dan diperkuat dari peneliti sebelumnya.

