

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Berdasarkan uji F yang dilakukan yaitu hasil pengujian bersama-sama diketahui bahwa ada pengaruh simultan antara variabel harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan, karena Hasil uji F (simultan) pada tabel diatas diperoleh nilai f_{hitung} sebesar 54.946 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} 2,85 ($54.946 > 2,85$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,000 ($0,000 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa harga, kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT. Global Logistik Internasional Belawan.
2. Berdasarkan uji t dapat disimpulkan sebagai berikut:
 - a. Pengaruh harga (x_1) terhadap kepuasan pelanggan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2.810 dan nilai signifikansi sebesar 0,008 Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} 2,02439 ($2.810 > 2,02439$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,008 < 0,05$) Maka dapat disimpulkan bahwa harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT. Global Logistik Internasional Belawan.

- b. Pengaruh kualitas pelayanan (x_2) terhadap kepuasan pelanggan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2.311 dan nilai signifikansi sebesar 0,026 Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} 2,02439 ($2.311 > 2,02439$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,026 < 0,05$) Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT. Global Logistik Internasional Belawan.
- c. Pengaruh fasilitas (x_3) terhadap kepuasan pelanggan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4.750 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} 2,02439 ($4.750 > 2,02439$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) Maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT. Global Logistik Internasional Belawan.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan dari penelitian tentang pengaruh harga, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT Global Logistik Internasional Belawan adalah sebagai berikut:

1. Dalam menetapkan harga tarif maka sebaiknya perusahaan perlu melihat bagaimana harga yang ditawarkan dan pastikan harga yang ditetapkan bersaing namun tetap mencerminkan nilai dari layanan yang diberikan.

2. Berikan pelatihan terhadap karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka tentang pelayanan pelanggan. Karyawan terlatih dapat memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pelanggan.
3. Gunakan teknologi dan fasilitas yang baik untuk meningkatkan efisiensi operasional yang dapat memudahkan proses bongkar muat dan pelacakan barang.
4. Jadikan kepuasan pelanggan sebagai fokus utama dalam setiap aspek operasional perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang menciptakan loyalitas jangka Panjang.