

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Hasil penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Pada J&T *Express* Kedung Cowek Surabaya” maka, dapat disimpulkan:

1. Hasil penelitian menunjukkan, bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian. Hal ini karena, Kualitas pelayanan yang diberikan hampir sama di semua perusahaan pengiriman barang, membuat pelanggan tidak terlalu mempedulikan tentang kualitas pelayanan yang di dapat.
2. Hasil penelitian menyatakan, bahwa harga tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian. Hal ini dikarenakan harga dari pengiriman barang J&T *Express*, tidak memiliki variasi harga dan juga harga yang diberikan hampir sama di semua perusahaan pengiriman barang.
3. Hasil penelitian menunjukkan, bahwa Promosi berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian. Hal ini dikarenakan promosi yang dilakukan bekerja sama dengan *E-commerce* membuat pelanggan menjadi tertarik, disertai oleh berbagai jenis potongan harga dan program gratis ongkos kirim yang dihasilkan dari kerja sama dengan berbagai pihak, sehingga nama J&T *Express* semakin dikenal oleh banyak orang.



5.2 Saran

Berdasarkan Simpulan yang telah ditetapkan dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan dari hasil penelitian dari variabel independent kualitas pelayanan (X1), Harga (X2), dan Promosi (X3) yang berpengaruh adalah variabel promosi (X3), maka peneliti sarankan J&T *Express* Kedung Cowek Surabaya diharapkan lebih memperhatikan variabel promosi (X3), supaya tetap bisa mempertahankan ,meningkatkan dan mempengaruhi keputusan pelanggan menggunakan jasa pengiriman J&T *Express* Kedung Cowek Surabaya. Promosi yang diberikan semakin menarik dengan memberikan voucher gratis kirim apabila telah menggunakan jasa kirim sebanyak 5 atau 10 kali.
2. Dari hasil penelitian juga disarankan untuk penelitan di J&T *Express* Kedung Cowek Surabaya selanjutnya, agar dapat mengambil variabel lain diluar variabel yang sudah ada pada penelitian ini. Pengaruh dari ke tiga variabel kualitas pelayanan (X1), Harga (X2) dan Promosi (X3) terhadap keputusan pelanggan menggunakan jasa pengiriman J&T *Express* Kedung Cowek Surabaya, termasuk dalam kategori kuat, peneliti lainnya diharapkan menambahkan atau memperkaya pengambilan variabel.



DAFTAR PUSTAKA

- [Advertorial. 2018. J&T Ekspres raih penghargaan Top Brand Award 2018. https://news.detik.com/adv-nhl-detikcom/d-4141585/jt-express-raih-penghargaan-top-brand-award-2018. \(Diakses pada 10 September 2019, pukul 10.00\)](https://news.detik.com/adv-nhl-detikcom/d-4141585/jt-express-raih-penghargaan-top-brand-award-2018)
- Afifuddin. 2014. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung : Alfabeta
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- . 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan Kesembelian, Bandung : Alfabeta
- Aulya, Alfath Dhien. 2013. “Analisis Pengaruh Produk, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian“ (Studi Pada Coffee Shop Stove Syndicate Di Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis. Skripsi*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Brand, Top. 2018. Sumber: <https://www.topbrand-award.com/en/2018/07/jasa-kurir-2018/> (Diakses pada 05 Januari 2020, pukul 17.00)
- . 2019. Sumber: <https://www.topbrand-award.com/en/2019/07/jasa-kurir-fase-2-2019/> (Diakses pada 05 Januari 2020, pukul 17.05)
- Budiyanto, Teguh. Christoffel Kojo dan Hendra N Tawas. 2016. Strategi Promosi, Kualitas Produk, Dan Desain Terhadap Keputusan Pembelian Dan Minat Mereferensikan Rumah Pada Puri Camar Liwas Pt. Camar Sapta Ganda. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. Universitas Sam Ratulangi Manado. Volume 16 No. 04 Tahun 2016
- Danang, Sunyoto. 2013. *Metodologi Penelitian Akutansi*. Bandung : PT. Refika Aditama Anggota Ikapi
- Daniel, Wahyu. 2019. Transaksi e-commerce RI 2018. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20190311101823-37-59800/wow-transaksi-e-commerce-ri-2018-capai-rp-77-t-lompat-151> (Diakses pada 07 September 2019, Pukul 18.00)
- Daud, Denny. 2013. Promosi Dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Pembiayaan Pada Pt. Bess Finance Manado. *Jurnal EMBA*. Universitas Sam Ratulangi Manado. Vol.1 No.4 Desember 2013, (51-55)



- Deisy, Malonda.Joyce Lopian dan Yunita Mandagie. 2018. Analisis Citra Merek, Harga Produk Dan Kualitas Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Samsung Pada Seluruh Gerai – Gerai Seluler Di It Center Manado. *Jurnal EMBA*. Universitas Sam Ratulangi Manado. Vol.6 No.4 September 2018, (2288 – 2297)
- Devi, Intan. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Surabaya). *Skripsi*. Yogyakarta : Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
- Duwi, Priyatno. 2013. “*Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*” Cetakan 1. Yogyakarta: Gava Media.
- Eva, Desembrianita dan Ruslan. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Keputusan Pelanggan Untuk Menggunakan Jasa Hotel Oval Surabaya . *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Urip Sumoharjo Surabaya. Volume 16, No. 2, Juli - Desember (Semester II) 2016, (345-35)
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen. Edisi 5*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferandi,Sebtian Mardeta. Bulan Prabawani dan Ngatno. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Service Mobil (Studi Kasus pada Konsumen PT. Sun Star Motor Banyumanik Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Universitas Dipenogoro. vol. 5, no. 3, Apr. 2016 (272-281)
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen pemasaran*, jilid I, Edisi ke 13, Jakarta: Erlangga
- . 2012. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, Buku Dua, Edisi Pertama, Yogyakarta : Andy
- dan Armstrong Gary 2012, *Prinsip Prinsip Pemasaran Edisi 13 Jilid 1* Jakarta :Erlangga
- dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 14. Jakarta: Erlangga
- dan Kevin Lane Keller, .2016. *Marketing Management, 15th Edition* New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.



- Lianardi, William dan Chandra Stefany. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk, Dan Harga Terhadap keputusan Pembelian Pada Swalayan Juni Pekanbaru. *Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan dan Bisnis*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia. Vol. 4 No. 1, Juni 2019 (45-58).
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A.2009. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat
- .2013. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Machfoedz, Ircham.2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Fitramaya.
- Musthofah, 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Chatime Kota Malang). *Skripsi Universitas Muhammadiyah Malang* : Malang
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Suryana, 2014. *Kewirausahaan, Edisi IV*. Jakarta : Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management* mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Cv AndiOffset
- Wijaya, Toni. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Cetakan ke-1, Kembangan-Jakarta Barat: Pt.Indeks

