BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas layanan,harga dan citra merek terhadap keputusan penggunaan jasa ekspedisi indah logistik cargo agen otonom nasution medan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan pada indah logsitik cargo agen otonom nasution medan, hal ini diketahui nilai thitung variabel kualitas layanan sebesar 2.290 yang dibandingkan sebesar 1,66437 maka 0,02 <

0,05 yang berarti variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang nyata

(signifikan) dengan variabel keputusan penggunaan.

2. Ada pengaruh harga terhadap keputusan penggunaan pada indah logsitik cargo agen otonom nasution medan, hal ini diketahui nilai thitung variabel harga sebesar

2.364 yang dibandingkan sebesar 1,66437 maka 0,03 < 0,05 yang berarti variabel harga memiliki pengaruh yang nyata (signifikan) dengan variabel keputusan penggunaan.

3. Ada pengaruh citra merek terhadap keputusan penggunaan pada indah logsitik cargo agen otonom nasution medan, hal ini diketahui nilai thitung variabel citra merek sebesar 2.867 yang dibandingkan sebesar 1,66437 maka 0,01 < 0,05 yang berarti variabel citra merek memiliki pengaruh yang nyata (signifikan) dengan variabel keputusan penggunaan.

4. Ada pengaruh kualitas layanan, harga dan citra merek secara simultan terhadap keputusan penggunaan jasa indah logistik cargo agen otonom nasution medan, hal ini diketahui nilai Fhitung variabel kualitas layanan sebesar 1.924 yang dibandingkan Ftabel sebesar 2.72 maka 1.924 < Ftabel 2.72 yang artinya variabel kualitas layanan, harga dan citra merek secara simultan memiliki pengaruh yang nyata (signifikan) atau berpengaruh positif dengan variabel keputusan

penggunaan.

68

69

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian dan hasil analisis yang diperoleh, maka dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut :

1. untuk kualitas layanan indah logistik cargo agen otonom nasution medan agar lebih tepat waktu dan menjaga kondisi paket yang dikirim dengan baik.

2. untuk harga yang ditawarkan selama ini kepada pelanggan agar tetap terjangkau namun tidak mengurangi kenyamanan dan keamanan paket yang dikirim melalui jasa ekspedisi indah logistik cargo agen otonom Nasution Medan.

3. Untuk citra merek indah logistik cargo agar tetap terjaga agar pelanggan semakin puas dan percaya dan memfasilitaskan ruang tunggu dan untuk customer, hendaknya selalu tanggap dengan segala kebutuhan pengguna jasa secara lebih cepat dan tepat, baik dalam memberikan bantuan yang dibutuhkan pengguna jasa dalam melakukan jasa pengiriman di indah logistik cargo.

4. Untuk keputusan penggunaan jasa indah logistik cargo harus selalu memberi inofasi menarik sehingga semakin banyak konsumen yang tertarik untuk mengirimkan paketnya di indah logistik cargo agen otonom nasution medan.