

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penulisan skripsi ini yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan pada jasa pengiriman Ninja Xpress. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan terhadap pokok permasalahan, maka dengan data tersebut dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil perhitungan korelasi antara kedua variabel, dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi r yaitu 0,821. Nilai tersebut menyatakan hubungan yang “sangat kuat” karena terletak diantara interval 0,800 – 1,000, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel X dengan variabel Y memiliki hubungan yang sangat kuat.
2. Berdasarkan hitung uji regresi, dapat diketahui hasil perhitungan $Y = 5,460 + 0,624 X$. Dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi sebesar +0,624 yang memiliki arti bahwa setiap penambahan satu kali untuk kualitas pelayanan maka pengaruh citra perusahaan meningkat sebesar 0,624.
3. Berdasarkan dari uji koefisien determinasi yang digunakan untuk mengukur seberapa besar hubungan pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan pada Ninja Xpress dengan menggunakan survei pada *followers Instagram* Ninja Xpress, dapat diketahui nilai korelasi (R) = 0,821 dan R Square (yang merupakan penguadratan nilai korelasi) yaitu 0,674. Maka dapat disimpulkan 67,4% citra perusahaan ditentukan dari pengaruh kualitas pelayanan, dan sisanya sejumlah 32,6% ditentukan oleh faktor lain diluar penelitian.

5.2 Saran

Dalam penelitian yang telah dilakukan berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Pada Jasa Pengiriman Ninja Xpress” maka peneliti memberikan saran yaitu :

Saran Akademis

1. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya agar dapat melakukan penelitian kuantitatif yang lebih variatif yaitu salah satunya menggunakan metode eksplanatif, serta dapat menggali lebih dalam lagi mengenai tahapan terbentuknya suatu citra perusahaan dengan cara memperbanyak membaca buku yang membahas citra, karena studi ini memiliki ruang lingkup yang cukup luas.

Saran Praktis

1. Akun Instagram Ninja Xpress harus tetap aktif dalam berinteraksi dengan *customer* nya dan membuat inovasi terbaru pada konten Instagram untuk menarik perhatian masyarakat agar mau menggunakan jasa Ninja Xpress.
2. Ninja Xpress perlu untuk menambah akun sosial media sebagai alternatif *customer* menghubungi *customer service*, sehingga jika *customer* merasa kesulitan menghubungi melalui telepon, *customer* dapat beralih menggunakan sosial media selain Instagram untuk menyampaikan keluhannya.