

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah Bauran Pemasaran Jasa yang terdiri dari Kebijakan Produk (*Product policy*), Kebijakan Harga (*Price policy*), Kebijakan Distribusi (*Place policy*), Kebijakan Promosi (*Promotion policy*), Orang (*People*), Bukti Fisik, (*Physical Evidence*), dan Proses (*Process*) berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa pengiriman barang PT JNE di Bandar Lampung. Maka hipotesis penelitian ini diterima, hal ini didasarkan pada penjelasan sebagai berikut :

- Variabel Bauran Pemasaran Jasa yang terdiri dari Kebijakan Produk (*Product policy*), Kebijakan Harga (*Price policy*), Kebijakan Distribusi (*Place policy*), Kebijakan Promosi (*Promotion policy*), Orang (*People*), Bukti Fisik, (*Physical Evidence*), dan Proses (*Process*) berpengaruh secara simultan terhadap variabel keputusan pembelian (Y) sebesar $R^2 = 0,825$ hal ini berarti sumbangan variabel X Kebijakan Produk (*Product policy*), Kebijakan Harga (*Price policy*), Kebijakan Distribusi (*Place policy*), Kebijakan Promosi (*Promotion policy*), Orang (*People*), Bukti Fisik, (*Physical Evidence*), dan Proses (*Process*) berperan dalam mempengaruhi setiap variabel Y (keputusan pembelian). Dengan hasil perhitungan uji F hitung lebih besar dibandingkan

nilai F tabel ($62.049 > 2.11$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, nilai signifikansi hasil *print out* ternyata dibawah alpha yang ditentukan 5% maka secara statistik bahwa secara keseluruhan variabel bebas Kebijakan Produk (*Product policy*), Kebijakan Harga (*Price policy*), Kebijakan Distribusi (*Place policy*), Kebijakan Promosi (*Promotion policy*), Orang (*People*), Bukti Fisik, (*Physical Evidence*), dan Proses (*Process*)) berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Jasa Pengiriman Barang pada PT JNE di Bandar Lampung.

- Variabel bauran pemaaran jasa yang terdiri dari Kebijakan Produk (*Product policy*), Kebijakan Harga (*Price policy*), Kebijakan Distribusi (*Place policy*), Kebijakan Promosi (*Promotion policy*), Orang (*People*), Bukti Fisik (*Physical Evidence*), dan Proses (*Process*) berpengaruh secara parsial terhadap variabel keputusan pembelian.
- Variabel Kebijakan Distribusi (*Place policy*) (X3) mempunyai pengaruh dominan terhadap keputusan pembelian (Y), Hal ini ditunjukkan dengan kontribusi yang dimiliki variabel Distribusi (*Place policy*) (X3) lebih besar dibandingkan variabel yang lain yaitu dengan nilai Koefisien Beta 0.330.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan tersebut, maka saran-saran yang dapat diberikan peneliti sebagai pertimbangan bagi PT JNE di Bandar Lampung sebagai berikut :

- PT JNE lebih meningkatkan dan mempertahankan berbagai macam variabel bauran pemasaran jasa untuk masa yang akan datang. Hal ini dikarenakan pada penelitian ini menghasilkan adanya variabel bauran

pemasaran jasa yang berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian jasa pengiriman barang pada PT JNE di Bandar Lampung.

- Diharapkan PT JNE mempertahankan dan meningkatkan kebijakan distribusi (*place policy*) dengan menambah lokasi pengiriman barang agar lebih mudah dijangkau dan ditemukan oleh konsumen.
- Diharapkan PT JNE mempertahankan dan meningkatkan kebijakan harga (*price policy*) dengan variasi harga yang lebih bersaing sehingga semua elemen masyarakat dapat menggunakan jasa pengiriman barang JNE.
- Diharapkan PT JNE mempertahankan dan meningkatkan kebijakan orang (*people*) dengan memberikan pelatihan kepada karyawannya sehingga konsumen merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT JNE.
- Diharapkan PT JNE mempertahankan dan meningkatkan kebijakan produk (*product policy*) dengan menambah keanekaragaman fitur produk sehingga konsumen dapat memilih produk jasa pengiriman barang PT JNE sesuai dengan kebutuhan serta lebih merasakan manfaatnya.
- Diharapkan PT JNE mempertahankan dan meningkatkan kebijakan bukti fisik (*physical evidence*) dengan menambah fasilitas gedung dan fasilitas lainnya sehingga konsumen merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan.
- Diharapkan PT JNE mempertahankan dan meningkatkan kebijakan promosi (*promotion policy*) dengan menambah sarana promosi yang sudah ada sehingga konsumen tertarik untuk menggunakan jasa pengiriman barang PT JNE.

- Diharapkan PT JNE mempertahankan dan meningkatkan kebijakan proses (*process*) dengan memperbaiki proses administrasi, proses pembayaran dan proses pengiriman barang sehingga konsumen tetap menggunakan jasa pengiriman barang PT JNE.