

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil data yang telah dikumpulkan dan hasil pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan dengan menggunakan PLS-SEM didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa J&T Express di Kota Ngawi.
2. Harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa J&T Express di Kota Ngawi.
3. Citra merek berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa J&T Express di Kota Ngawi.

B. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini juga terdapat beberapa keterbatasan, yaitu :

1. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya terbatas pada pengguna J&T Express di Kota Ngawi.
2. Objek yang digunakan dalam penelitian terbatas pada satu tempat yaitu Kota Ngawi dengan jumlah 384 responden.
3. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini hanya terbatas pada penyebaran kuisioner menggunakan google formulir.

C. Saran

Berdasarkan dari keterbatasan yang ada, penelitian ini dimasa mendatang diharapkan bisa melakukan penelitian dengan beberapa pertimbangan, diantaranya :

1. Peneliti diharapkan untuk menambah variabel yang digunakan dalam penelitian.yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan.
2. Peneliti diharapkan menggunakan objek penelitian lain yang berkaitan dengan mempengaruhi keputusan penggunaan.