

## **BAB V**

### **SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian pada pembahasan mengenai pengaruh *word of mouth*, lokasi, kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap keputusan pemakaian jasa JNE Yogyakarta, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. *Word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa JNE Yogyakarta
2. Lokasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa JNE Yogyakarta
3. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pemakaian jasa JNE Yogyakarta
4. Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa JNE Yogyakarta

#### **B. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini juga mempunyai keterbatasan-keterbatasan. Dengan keterbatasan ini, diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada satu perusahaan ekspedisi saja yaitu perusahaan JNE yang berlokasi di Yogyakarta
2. Pengumpulan data dalam penelitian ini hanya dengan menggunakan kuesioner, kelemahan dari teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner

3. adalah tidak bisa mengetahui secara mendalam alasan responden dalam memilih jawaban dari *word of mouth*, lokasi, kualitas pelayanan, dan persepsi harga terhadap keputusan pemakaian Jasa saat konsumen menggunakan jasa pengiriman paket JNE

### **C. Saran**

Saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ;

1. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan tempat penelitian seperti membandingkan dua perusahaan pengiriman paket yang berada di Yogyakarta.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melengkapi dengan menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, sehingga dapat mengamati objek yang akan diteliti secara langsung.