

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan uraian dari hasil pengujian hipotesis dan pembahasan dari penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Citra merek (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan (M) dengan demikian dapat dikatakan semakin baiknya citra merek JNE maka akan di ikuti dengan kepercayaan konsumen yang tinggi.
2. Kepercayaan (M) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan (Y) dengan demikian dapat dikatakan semakin tinggi kepercayaan konsumen kepada JNE maka semakin meningkat keputusan penggunaan.
3. Citra merek (X) berpengaruh positif dan signifikan signifikan terhadap keputusan penggunaan (Y) dengan demikian dapat dikatakan citra merek JNE yang baik maka akan di ikuti dengan keputusan penggunaan yang meningkat.
4. Citra merek (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan (Y) jasa JNE melalui kepercayaan (M) dengan demikian dapat dikatakan citra merek memeberikan dampak terhadap keputusan penggunaan jika di mediasi oleh kepercayaan yang berarti keputusan penggunaan jasa JNE tergantung pada kepercayaan konsumen.

#### **5.2 Saran**

1. Berdasarkan hasil jawaban responden variable kepercayaan dengan pernyataan hasilnya sudah baik namun masih ada beberapa responden yang kurang setuju dan sangat tidak setuju. Dengan ini masih JNE masih harus memperhatikan hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen.
2. Dalam penelitian ini menggunakan variabel citra merek sebagai variabel independen dan variable kepercayaan sebagai variabel mediasi/ intervening yang bisa memperkuat variabel bebas yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan jasa JNE. Untuk penelitian mendatang masih memungkinkan menambah variabel lain untuk menjelaskan keputusan penggunaan.