

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan analisis penelitian dan pembahasan menggunakan SmartPLS 3.0. Hal ini menunjukkan bagaimana bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati merupakan penanda kualitas layanan yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, semakin puas seorang konsumen terhadap layanan pengiriman J&T Express, maka kualitas layanannya akan semakin baik.

Berikutnya pada variabel kepercayaan merek terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut membuktikan bahwa indikator dari variabel kepercayaan merek meliputi kepercayaan, dapat diandalkan, jujur, dan keamanan berkontribusi mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini artinya kepercayaan merek yang baik akan menjadi kunci keberhasilan suatu merek, karena hal nya semakin pelanggan itu percaya pada merek tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan terhadap jasa pengiriman J&T Express.

Citra merek adalah faktor berikutnya, namun dampaknya kecil terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa citra merek tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dimana persepsi merek harus ditingkatkan guna meningkatkan kebahagiaan konsumen dengan jasa pengiriman J&T Express.

V.2 Saran

Peneliti dapat memberikan saran berikut berdasarkan penelitian yang telah didapat dan temuan yang dicapai.:

1. Bagi Perusahaan
 - a. Sebaiknya jasa pengiriman J&T Express memberikan kualitas pelayanan yang baik dalam hal tanggungjawab ketika adanya kerusakan paket yang dikirim, dan sebaiknya meningkatkan pula tim layanan pelanggan yang responsif yang siap membantu pelanggan dalam menghadapi klaim kerusakan barang.

- b. J&T Express sebaiknya memberikan kepercayaan merek yang baik untuk para penggunanya terutama dalam menangani kekhawatiran konsumennya dengan jujur dan tulus, agar para pengguna jasa percaya dan yakin pada J&T Express sehingga konsumen cenderung akan memilih merek J&T Express.
 - c. Untuk citra merek, sebaiknya jasa pengiriman J&T Express dapat meningkatkan jaminan keselamatan pada paket yang dikirimkan dengan memberikan asuransi atau jaminan kepada konsumennya dalam melindungi barang selama proses pengiriman sampai ke tangan penerima dengan keadaan baik dan aman.
2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat menambahkan variabel lainnya seperti kualitas produk, harga, dan lain-lain. Serta dapat menambah jumlah responden dan memperluas cakupan wilayah penelitian untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan secara lebih mendalam.