

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1 Simpulan**

Dilaksanakannya penelitian ini didasari oleh tujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan pengaruh ketepatan waktu, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Sesuai hasil pengujian dan analisis penelitian menggunakan metode PLS melalui *software* SmartPLS 4 pada bab sebelumnya, maka didapat kesimpulan yakni ketepatan waktu memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express. Hal demikian membuktikan bahwa pelanggan akan merasa puas atas kinerja perusahaan J&T Express jika perusahaan dapat mengirimkan barang atau paketnya dengan tepat waktu tanpa keterlambatan. Dalam hal ini, transportasi yang digunakan oleh J&T Express menjadi indikator yang memberikan kontribusi paling tinggi dalam menciptakan kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa J&T Express telah menggunakan kendaraan sesuai dengan peruntukannya dan menyesuaikan kendaraan yang digunakan dengan dimensi ukuran paket yang dikirim. Hasil pada variabel ini sejalan dengan hipotesis penelitian yaitu ketepatan waktu berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express.

Variabel selanjutnya yakni kualitas pelayanan yang juga menghasilkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari hal tersebut maka dapat dijabarkan bahwa kualitas pelayanan yang ditawarkan perusahaan J&T Express menjadi salah satu faktor penting yang mampu membangun kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, keamanan yang diberikan J&T Express dalam bentuk menjaga barang atau paket dari kerusakan atau kehilangan hingga sampai ke tangan pelanggan memberikan kontribusi yang paling tinggi pengaruhnya dalam kualitas pelayanan. Hasil variabel kualitas pelayanan sejalan dengan hipotesis penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express.

Variabel selanjutnya yakni harga yang juga menghasilkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka dari itu dapat dijabarkan bahwa penetapan harga oleh J&T Express menjadi satu di antara faktor penting dalam

menciptakan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, indikator keterjangkauan harga memberikan kontribusi paling besar dalam mempengaruhi harga. Perusahaan J&T Express telah menetapkan harga yang terjangkau dan menetapkan harga yang beragam sesuai dengan jenis layanan yang ditawarkan. Berdasarkan hasil penelitian ini, variabel harga selaras dengan hipotesis yang sudah ditetapkan sebelumnya, yaitu harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express.

## V.2 Saran

Berdasarkan hasil dari simpulan yang sudah didapatkan, peneliti bermaksud untuk memberi saran yang membangun baik kepada perusahaan maupun kepada peneliti selanjutnya mengenai pengaruh ketepatan waktu, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express. Adapun saran pada penelitian ini dibagi menjadi dua yakni:

1. Saran teoritis

Peneliti selanjutnya diharapkan mampu melaksanakan penelitian dengan melibatkan variabel lain di luar penelitian ini seperti promosi, e-WOM, citra merek, dan sebagainya. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk memfokuskan penelitian pada daerah atau wilayah lain karena penelitian ini hanya berfokus pada wilayah Jakarta Selatan.

2. Saran praktis

- a. Ketepatan Waktu

Peneliti menyarankan perusahaan J&T Express untuk tetap mempertahankan dan selalu meningkatkan ketepatan waktu atas pengiriman barang atau paket kepada pelanggan. Sebaiknya J&T Express menambahkan armada transportasi seperti mobil, motor, dan lainnya beserta dengan karyawannya terutama pada wilayah yang sulit untuk dijangkau. Hal tersebut bertujuan untuk tetap menjaga agar J&T Express dapat mengirimkan paket secara tepat waktu walaupun pengiriman yang dilakukan jauh ataupun ke pelosok daerah.

- b. Kualitas Pelayanan

Peneliti menyarankan perusahaan J&T Express agar terus meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan kepada pelanggan.

Perusahaan J&T Express dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dengan menambah karyawan yang bekerja pada bagian *customer service* atau layanan pelanggan serta meningkatkan kesigapan karyawannya. Hal tersebut bertujuan agar pelanggan yang membutuhkan bantuan dapat segera ditangani dan diberikan solusi dengan cepat tanpa harus menunggu dengan waktu yang lama.

c. Harga

Peneliti menyarankan agar perusahaan J&T Express secara konsisten menawarkan harga yang lebih murah dari para kompetitornya tetapi juga tetap mempertahankan kualitas layanannya. Hal tersebut bertujuan agar pelanggan merasa puas dan memungkinkan untuk menggunakan jasa pengiriman J&T Express secara berulang. Perusahaan J&T Express juga bisa memberikan potongan harga pada beberapa waktu tertentu guna menarik lebih banyak pelanggan baru yang belum pernah menggunakan jasa pengiriman J&T Express.