

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari analisis kepuasan pelanggan dengan metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* pada layanan Shopee Express Kebayoran Baru, dapat diberikan kesimpulan berikut:

1. Dalam perhitungan nilai kualitas pelayanan (Q), diketahui pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) didapatkan nilai sebesar 0,989, pada dimeensi keandalan (*reliability*) didapatkan nilai sebesar 0,885, pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) didapatkan nilai sebesar 0,913, pada dimensi jaminan (*assurance*) didapatkan nilai sebesar 0,911, dan pada dimensi empati (*empathy*) didapatkan nilai sebesar 0,911. Dari hasil pengolahan data, nilai Q dalam setiap dimensi berada dibawah 1, sehingga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang disediakan oleh Shopee Express Kebayoran Baru masih dinilai kurang baik.
2. Pada hasil perhitungan analisis *Service Quality* (SERVQUAL) dari keseluruhan atribut didapatkan rata – rata dari harapan (ekspektasi) pelanggan yaitu sebesar 4,382 dan rata – rata kepuasan pelanggan terhadap kinerja dan pelayanan yang diterima yaitu sebesar 4,017, dan sehingga dihasilkan nilai kesenjangan (*gap*) yaitu -0,365. Dalam hal ini, nilai kesenjangan (*gap*) bernilai negatif yang menandakan bahwa layanan yang diterima oleh pelanggan masih kurang memenuhi atau bahkan masih berada di bawah ekspektasi mereka.
3. Yang perlu dilakukan perbaikan pada prioritas utama dari pelayanan Shopee Express Kebayoran Baru adalah atribut yang ada pada Kuadran I, yaitu:
  - a. Pelayanan yang diberikan cepat, teliti dan tepat waktu
  - b. Karyawan sigap dalam membantu pelanggan menangani keluhan
  - c. Tanggap dan cepat dalam merespon keluhan dari pelanggan terkait pelayanan yang diterima
  - d. Proses klaim paket mudah dan cepat

- e. Kantor pengiriman Shopee Express memiliki reputasi yang baik
  - f. Karyawan memahami kebutuhan dari pelanggan
  - g. Karyawan menyambut pelanggan dengan ramah dan santun
4. Pada atribut yang menjadi prioritas utama tentu diperlukan beberapa perbaikan, maka dari itu Shopee Express Kebayoran Baru harus melakukan pembenahan segera dengan cara melakukan *update* pada SOP terkait proses pelayanan, menetapkan KPI untuk mengukur kinerja karyawan, menyediakan *training* untuk meningkatkan kinerja dan kreatifitas pada karyawan, melakukan pelatihan rutin meningkatkan komunikasi, keramahan, dan kesopanan karyawan, dan pembuatan sistem dalam menangani keluhan pelanggan.

## 5.2 Saran

Dari hasil olah data dan analisis di atas, berikut ini adalah saran yang dapat diberikan:

1. Bagi Perusahaan
  - Selalu memberikan arahan kepada karyawan dan memberikan *mindset* bahwa pelanggan adalah faktor yang sangat penting bagi perusahaan, sehingga tidak melakukan berbagai kesalahan dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan agar reputasi dari Shopee Express Kebayoran Baru tetap baik.
  - Shopee Express Kebayoran Baru harus melakukan evaluasi dan menjalankan peningkatan atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas utama perlu dilakukan, serta menjaga kinerja yang sudah membuat pelanggan puas secara konsisten. Shopee Express Kebayoran Baru untuk dapat bersaing dan menjadi yang terbaik dalam jasa pengiriman tentu memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan juga efisien.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan pada penelitian selanjutnya menambah variabel lain selain variabel yang telah digunakan. Selain itu, diharapkan juga untuk memperluas objek penelitian, namun masih banyak topik menarik yang berkaitan dengan perkembangan dari *e-commerce* dan marketplace.

Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menambahkan jumlah sampel agar hasilnya lebih representatif terhadap populasi, serta menggunakan teknik analisis berbeda untuk menilai kualitas pelayanan jasa pengiriman barang. Dan penggunaan metode lain juga dapat digunakan untuk direkomendasikan perbaikan yang sesuai dengan harapan dari pelanggan.