

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian yang dilakukan dengan aplikasi SmartPLS 4.0, didapatkan kesimpulan terkait pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan, adalah sebagai berikut.

Hasil penelitian membuktikan jika variabel Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Variabel Kualitas Pelayanan memiliki peran yang cukup besar terhadap Kepuasan Pelanggan. Sehingga dapat dikatakan jika dengan meningkatnya Kualitas Pelayanan yang dilakukan, maka Kepuasan Pelanggan juga akan meningkat. Indikator yang digunakan juga sangat reliabel dan valid, sehingga dapat mewakili hasil akhir dari penelitian ini.

Hasil penelitian membuktikan jika variabel Harga tidak terlalu berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan. Variabel Harga memiliki peran yang rendah terhadap Kepuasan Pelanggan. Sehingga dapat dikatakan Harga tidak terlalu berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

5.2 Saran

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat membantu sebagai referensi untuk strategi pemasaran kedepannya. Dimana dengan terus meningkatkan serta mempertahankan kualitas layanan, pelanggan akan lebih merasa puas dalam menggunakan layanan jasa yang ditatwarkan oleh JNE, dan kedepannya kembali menjadi perusahaan penyedia layanan jasa ekspedisi nomor 1 di Indonesia.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Disarankan untuk memulai suatu penelitian yang baru terkait dengan Kepuasan Pelanggan dan objek penelitian yaitu JNE. Selain itu diharapkan dapat melakukan penelitian di wilayah yang berbeda dan mendapatkan hasil yang beragam dengan metode yang lain dengan penelitian ini, serta dengan variabel-variabel berbeda dari penelitian ini.