

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### V.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan melalui analisis *Partial Least Square* (PLS) mengenai kepuasan pelanggan JNE maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan JNE. Yang berarti maka semakin baik kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal tersebut didapat dari hasil setuju dengan indikator-indikator dari kualitas pelayanan menjadi faktor penentu kepuasan pelanggan JNE. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang dibuat oleh peneliti.
2. Ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan JNE. Yang berarti semakin baik ketepatan waktu pengiriman akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal tersebut didapat dari hasil setuju dengan indikator-indikator dari ketepatan waktu pengiriman menjadi faktor penentu kepuasan pelanggan JNE. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang dibuat oleh peneliti.
3. Fasilitas *tracking* sistem berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut didapat dari hasil penelitian dan didapatkan original sample dengan nilai negatif.

#### V.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, tentunya peneliti mempunyai beberapa keterbatasan. Keterbatasan tersebut antara lain:

1. Keterbatasan yang paling signifikan adalah cara mengambil kuesioner, dikarenakan pandemic pengumpulan kuesioner harus dilakukan secara online melalui *google form*. sehingga tidak sedikit didapatkan adanya responden yang memberikan jawaban secara tidak jelas cenderung asal.
2. Jumlah variable yang terbatas yakni hanya kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, dan fasilitas tracking sistem yang mana peneliti mengharapkan pada penelitian berikutnya dapat ditambahkan.

3. Keterbatasan jumlah responden, karena responden yang dapat dikumpulkan dalam masa pandemi yang sedang terjadi saat ini membuat sulit.

### V.3 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat peneliti berikan adalah:

1. Saran Bagi Perusahaan JNE
  - a. JNE harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah dilakukan kepada konsumen. Yang sekiranya mampu menjadi daya saing untuk konsumen agar selalu mendapatkan kepuasan pelanggan sehingga dapat memberikan dampak positif bagi kedua pihak antara perusahaan maupun konsumen.
  - b. JNE harus mempertahankan dan meningkatkan ketepatan waktu pengiriman yang sudah dilakukan kepada konsumen. Jika ketepatan waktu dipertahankan dan ditingkatkan maka perusahaan JNE akan mampu bersaing, untuk konsumen agar selalu mendapatkan kepuasan pelanggan sehingga dapat memberikan dampak positif bagi kedua pihak antara perusahaan maupun konsumen.
  - c. JNE harus mengembangkan dan meningkatkan fasilitas tracking sistem yang dapat diakses oleh semua generasi. Diharapkan akan selalu mendapatkan kepuasan pelanggan sehingga dapat memberikan dampak positif bagi kedua pihak antara perusahaan maupun konsumen.
2. Saran bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk melakukan penelitian yang lebih spesifik lagi apabila menggunakan variable yang sama, dan lebih teliti dalam menentukan indikator-indikator penelitian sesuai dengan objek dan terutama situasi yang terjadi pada saat penelitian. Dan juga peneliti menyarankan agar menggunakan variable-variabel yang lain dalam penelitian agar penelitian selanjutnya diharapkan dapat menyempurnakan penelitian ini.