

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah diuraikan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dapat diartikan bahwa karyawan JNE Cabang Corolet selalu memprioritaskan kepentingan pelanggan dengan mengatasi permintaan pelanggan yang mendesak. Dan karyawan JNE Cabang Corolet cepat tanggap jika merespon keluhan pelanggan dengan komunikasi yang komunikatif dan informatif. Serta mempertanggungjawabkan pengiriman barang jasa apabila terjadi kekeliruan dan diselesaikan dengan tepat waktu tanpa menunda-nunda. Bagi JNE Cabang Corolet menjalin hubungan yang baik kepada pelanggan sangatlah penting karena kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

Sedangkan harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan artinya bahwa indikator-indikator yang ada pada variabel harga tidak memberikan kontribusi yang besar perannya dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal tersebut disebabkan pelanggan JNE Cabang Corolet tidak menjadikan harga sebagai fokus utama dalam membeli. Akan tetapi pelanggan JNE Cabang Corolet lebih memilih mengeluarkan uang berapapun asalkan kualitas pelayanannya baik. Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah antara lain: paket JNE Cabang Corolet dalam mengirimkan barang jasa selalu tepat waktu, karyawan JNE Cabang Corolet selalu mengatasi permintaan pelanggan yang mendesak, ketika pelanggan membutuhkan bantuan, karyawan JNE Cabang Corolet merespon keluhan pelanggan dengan cepat, karyawan JNE Cabang Corolet bersikap ramah dan sopan pada pelanggan, dan daftar harga JNE Cabang Corolet jelas. Kualitas pelayanan yang baik ini membuat pelanggan merasa puas. Sehingga dari kualitas pelayanan yang baik ini, pelanggan JNE Cabang Corolet tidak mempertimbangkan harga, karena pelanggan JNE Cabang Corolet lebih mementingkan kualitas pelayanan yang baik dibandingkan harga.

V.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan pastinya memiliki banyak keterbatasan bagi peneliti. Keterbatasan yang membatasi penelitian ini yaitu berikut ini:

1. Kurangnya pemahaman dari responden pelanggan JNE Cabang Corolet pada pertanyaan-pertanyaan kuisioner, serta sikap kepedulian dan keseriusan dalam menjawab semua butir pertanyaan yang ada sehingga bisa menyebabkan penelitian ini rentan adanya jawaban yang bias.
2. Terbatasnya ruang gerak penelitian dan penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner dalam bentuk *Google Form* disebabkan adanya suatu kebijakan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) pada masa pandemi COVID-19.
3. Waktu yang singkat atau relatif pendek dalam menyelesaikan penelitian ini sementara sampel yang dibutuhkan sangat banyak.

V.3 Saran

Dari hasil pembahasan dan kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran yaitu sebagai berikut:

- a. Dilihat dari hasil penelitian, kualitas pelayanan JNE Cabang Corolet sangat baik, akan tetapi pada bagian butir pertanyaan kualitas pelayanan yang memiliki indeks terendah mengenai daftar harga JNE yang jelas. Maka dari itu peneliti menyarankan agar JNE Cabang Corolet mempertahankan konsistensi kualitas pelayanannya yang sudah sangat baik dengan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan. Dan harus lebih sering memperhatikan kualitas pelayanan pada bagian yang indeksnya terendah sehingga kualitas pelayanannya semakin baik dengan memberikan kesempatan bagi pelanggan supaya memberikan persepsi dan kritik melalui survei kepuasan pelanggan dengan membuat sistem keluhan dan saran. Survei kepuasan pelanggan ini harus dilakukan karena setiap orang berbeda-beda tingkat kepuasan pelanggannya. Jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh

JNE Cabang Corolet semakin baik maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.

- b. Dilihat dari hasil penelitian, jawaban responden pelanggan JNE Cabang Corolet terhadap variabel harga yang memiliki indeks terendah pada bagian butir pertanyaan mengenai harga JNE Cabang Corolet lebih ekonomis dibandingkan pesaing lainnya. Oleh sebab itu, peneliti memberikan saran pada JNE Cabang Corolet agar menawarkan harga lebih bervariasi lagi. Hal ini tentu membuat pelanggan dapat menentukan harga yang sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhan pelanggan serta kemampuan pelanggan dalam membeli dengan cara ini kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. Meskipun harga tidak berpengaruh signifikan pada JNE Cabang Corolet, JNE Cabang Corolet tetap harus menjaga harga agar tetap kompetitif dengan perusahaan yang lain dengan cara memperhatikan kebijakan harga yang ditetapkan sehingga kebijakan harga selalu diterima oleh pelanggannya serta menetapkan harga yang sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan.
- c. Penelitian yang diteliti oleh peneliti hanya membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, untuk peneliti selanjutnya yang ingin membahas penelitian yang dibuat oleh peneliti diharapkan agar sebaiknya menambahkan variabel lain yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan seperti variabel kualitas produk, citra merek, dan loyalitas pelanggan.