

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* di Banjarnegara.
2. Ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* di Banjarnegara.
3. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* di Banjarnegara.
4. Kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan harga secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* di Banjarnegara.
5. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* di Banjarnegara yaitu ketepatan waktu.

5.2. Keterbatasan Penelitian

1. Variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan masih terbatas pada variabel eksternal yang ditimbulkan dari simultan pemasaran seperti kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan harga. Sementara secara teori kepuasan pelanggan juga dapat dipengaruhi oleh variabel internal yang

bersumber dari dalam diri pelanggan itu sendiri seperti: motivasi dan kepercayaan.

2. Pengumpulan data dalam penelitian ini hanya menggunakan kuesioner, kelemahan dari teknik pengumpulan data kuesioner adalah tidak dapat mengetahui secara mendalam alasan responden dalam memilih indikator-indikator pada variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan harga terhadap kepuasan pelanggan saat menggunakan jasa pengiriman *J&T Express*.

5.3. Saran

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan harga dapat ditunjukkan bahwa penilaian terendah atau yang belum sesuai dengan harapan pelanggan adalah *J&T Express*
2. Menawarkan sistem pembayaran yang beragam. Untuk itu disarankan *J&T Express* menawarkan berbagai sistem pembayaran baik tunai maupun non tunai.
3. Diharapkan *J&T Express* memperhatikan kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan harga untuk mencegah terjadinya rasa ketidakpuasan pelanggan. Fungsinya agar pelanggan selalu menggunakan jasa perusahaan secara berkepanjangan dan tidak berpindah menggunakan jasa perusahaan lain.