

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

1. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel *Place* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Gotrans Logistics International cabang Yogyakarta. Ini berarti bahwa *Place* yang telah diterapkan oleh PT Gotrans Logistics International cabang Yogyakarta baik dan sesuai dengan harapan pelanggan .
2. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel *Price* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Gotrans Logistics International cabang Yogyakarta. Ini berarti bahwa *Price* yang telah diterapkan oleh PT Gotrans Logistics International cabang Yogyakarta baik dan sesuai dengan harapan pelanggan.
3. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel *People* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Gotrans Logistics International cabang Yogyakarta. Ini berarti bahwa *People* yang telah diterapkan oleh PT Gotrans Logistics International cabang Yogyakarta belum sesuai dengan harapan pelanggan.
4. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel *Process* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Gotrans Logistics

International cabang Yogyakarta. Ini berarti bahwa *Process* yang telah diterapkan oleh PT Gotrans Logistics International cabang Yogyakarta belum sesuai dengan harapan pelanggan.

5. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel *Physical Evidence* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Gotrans Logistics International cabang Yogyakarta. Ini berarti bahwa *Process* yang telah diterapkan oleh PT Gotrans Logistics International cabang Yogyakarta belum sesuai dengan harapan pelanggan.
6. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *Price* memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan PT Gotrans Logistics International cabang Yogyakarta.
7. Terdapat pengaruh secara simultan pada dimensi *Place*, *Price*, *People*, *Process*, *Physical Evidence* terhadap kepuasan pelanggan PT Gotrans Logistics International cabang Yogyakarta.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis mengemukakan saran sebagai berikut :

1. *Price: Price* pada PT Gotrans Logistics International cabang Yogyakarta berbanding terbalik dengan teori harga yang hasilnya semakin tinggi harga semakin tinggi kepuasan. Dimana kondisi saat ini para perusahaan logistik gencar melakukan perang tarif, maka sebaiknya PT Gotrans Logistics International cabang Yogyakarta sebisa mungkin menyesuaikan

tarifnya, agar tidak hanya mendapatkan pelanggan dari Gobel Group saja seperti PT Panasonic Gobel Indonesia tetapi juga dapat memperbanyak pelanggan dari luar perusahaan Gobel Group.

2. *People*: Pelayanan kepada pelanggan adalah merupakan faktor yang penting, oleh karena itu karyawan dalam melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani yang baik, tentunya hal ini bisa terwujud dengan membekali karyawan para karyawan-karyawan tersebut dengan pelatihan-pelatihan dan evaluasi terus menerus terhadap kinerja karyawan yang bersangkutan sehingga dalam mengatasi masalah-masalah yang timbul karyawan dapat bersungguh-sungguh sehingga PT Gotrans Logistics International cabang Yogyakarta akan memberikan kepuasan kepada pelanggan dan akan menguntungkan perusahaan.
3. *Process*: Proses dalam melayani pelanggan adalah salah satu faktor penunjang kepuasan pelanggan salah satunya adalah dengan cara meningkatkan proses pelayanan terhadap pelanggan tanpa melalui proses yang rumit dan lama tanpa harus meninggalkan SOP yang sudah berjalan.
4. *Physical Evidence*: Atau bukti fisik dari PT Gotrans Logistics International cabang Yogyakarta dapat dilengkapi dengan ketersediaan area parkir yang luas dengan cara mencari alternatif lahan parkir yang baru dekat dengan lokasi gudang serta meningkatkan kembali kebersihan kendaraan operasional PT Gotrans Logistics International cabang Yogyakarta agar pelanggan dapat merasa puas atas fasilitas dan bukti fisik yang telah diberikan.