

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan diatas peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa pada PT. JNE cabang Godean menunjukkan hasil bahwa pada kuadran A harus menjadi prioritas utama yang harus ditingkatkan karena memiliki tingkat kepentingan atau harapan tinggi dengan kinerja yang dinilai kurang, dalam kuadran ini ada 4 atribut yang dinilai kurang memuaskan yaitu atribut dengan kode A1, A4, A10, dan A12. Kuadran B harus dipertahankan karena memiliki tingkat kepentingan dan harapan tinggi dengan tingkat kinerja yang dinilai tinggi yaitu terdiri dari 10 atribut dengan kode B2, B11, B13, B15, B16, B18, B20, B22, B24, dan B 25. Kuadran C termasuk prioritas rendah karena tingkat kepentingan/harapan terhadap kualitas pelayanan dinilai tidak penting dan kinerjanya dinilai kurang yang terdiri dari 7 atribut yaitu dengan kode C3, C4, C6, C7, C8, C9 dan C23 . Kuadran D dinilai terlalu berlebihan karena tingkat kepentingan/harapan terhadap kualitas pelayanan dinilai tidak penting dengan tingkat kinerjanya yang dinilai sangat baik yang terdiri dari 4 atribut dengan kode D5, D17, D19 dan D21.
2. Adanya hasil penilaian terhadap kinerja dengan kategori “cukup puas” menunjukkan bahwa karyawan memang sudah dapat dipercaya oleh responden dalam memberikan pelayanan serta kehandalan dalam

menanggapi keluhan pelanggan serta adanya hasil rata-rata harapan responden dalam kategori cukup baik, hal menunjukkan harapan konsumen terhadap PT JNE sesuai dengan kinerja.

## **B. Saran**

1. Kepuasan para konsumen merupakan modal yang sangat penting dan berharga bagi kelangsungan dan perkembangan PT. JNE Cabang Godean kedepannya sehingga diharapkan agar pihak PT . JNE cabang Godean dapat mempertahankan maupun meningkatkan kinerja pelayanannya.
2. Dengan penelitian ini peneliti mendapatkan tambahan pengetahuan mengenai *Importance Performance analysis* sehingga dikemudian hari dapat diaplikasikan dengan baik oleh peneliti.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang mengambil penelitian dengan tema yang sama diharapkan penelitian ini dapat dijadikan acuan juga diharapkan untuk menggali lebih dalam mengenai *Importance Performance analysis*.
4. Bagi Masyarakat diharapkan sebagai tambahan ilmu pengetahuan, serta acuan dalam menggunakan pelayanan jasa pengiriman.