

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Tidak ada pengaruh signifikan dari variabel *personal seliing* ( $X_1$ ) secara parsial terhadap *reorder of logistic* (Y) J&T Express cabang condong catur.
2. Tidak ada pengaruh signifikan dari variabel *tracking order online* ( $X_2$ ), secara parsial terhadap *reorder of logistic* (Y) J&T Express cabang condong catur.
3. Tidak ada pengaruh signifikan dari variabel pengiriman cepat ( $X_3$ ), secara parsial terhadap *reorder of logistic* (Y) J&T Express cabang condong catur.
4. Ada pengaruh yang signifikan dari variabel pelayanan baik ( $X_4$ ) secara parsial terhadap *reorder of logistic* (Y) J&T Express cabang condong catur.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Perlunya pelatihan kepada karyawan terutama sprinter perlu dilakukan. Supaya dalam melakukan penjemputan barang dapat dilakukan sesuai dengan SOP perusahaan dan dengan pelayanan yang baik. Ketika

berjalannya sesuai yang diharapkan pelanggan tentunya akan mempengaruhi penggunaan kembali jasa pengiriman J&T express.

2. Pihak J&T express perlu menambahkan obyek atau sarana untuk pemberian informasi kepada pelanggan yang akan melakukan pengiriman barang. Bisa dengan menggunakan pesan handphone, dan melalui telephone. Sehingga pelanggan tidak bergantung pada internet ketika ingin mengetahui informasi tentang barang yang dikirimkannya.
3. J&T express menyampaikan paket sesuai waktu yang dijanjikan, keamanan dalam proses pengiriman, dan proses penanganan barang dengan cepat harus ditingkatkan lagi. Hal itu dapat dilakukan dengan merubah sistem pengiriman barang dan penanganan barang yang lebih baik, karyawan diberikan waktu dalam setiap melakukan penanganan barang maupun pengiriman terutama sprinter. Sehingga barang yang dikirim dapat sampai di tempat tujuan tepat pada waktu yang disesuaikan.
4. Penilaian terhadap variabel pelayanan baik harus dipertahankan karena pelayanan yang diberikan sudah sesuai yang diharapkan pelanggan.