

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Penelitian memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express Cabang Juwana. Setiap bab pada penelitian ini sudah menjelaskan dan berfokus mulai dari penelitian, teori, data dan analisis data lapangan. Berdasarkan data yang telah dianalisis oleh peneliti, disimpulkan pernyataan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express Cabang Juwana, dapat dinyatakan dengan hasil uji t dimana diketahui  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Pelanggan Shopee Express Cabang Juwanamerasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan yang diharapkan. Penelitian yang dilakukan oleh Yayan tahun 2021 mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Tangerang.
2. Variabel tingkat kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express Cabang Juwana, dapat dibuktikan dengan hasil uji t dimana diketahui  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Dimana para pelanggan Shopee Express Cabang Juwana setuju dengan pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan tingkat kepercayaan yang diyakini. Penelitian yang dilakukan oleh Rani dkk tahun 2021 mengemukakan hasil dari penelitiannya bahwa tingkat kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *E-commerce Jakarta*.
3. Variabel ketepatan waktu pengiriman tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express Cabang Juwana, dapat dibuktikan dengan hasil uji t yang mana diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Para pelanggan tidak setuju dengan ketepatan waktu pengiriman Shopee Express Cabang Juwana memuaskan waktu pengiriman tersebut sampai tempat tujuan sesuai dengan tanggal yang telah ditentukan. Penelitian yang lain dilakukan oleh Ade dkk tahun 2023 menjelaskan bahwa ketepatan waktu pengiriman barang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express cabang Kota Sorong.

### B. Saran

Kesimpulan tersebut merupakan kesimpulan yang diperoleh dari analisis data lapangan secara langsung, maka berdasarkan kesimpulan

tersebut peneliti dapat memberikan saran kepada pihak-pihak terkait agar nantinya dapat dievaluasi dan dijadikan sebagai acuan untuk terus maju dan berkembang sebagaimana berikut:

1. Bagi Shopee Express Cabang Juwana disarankan untuk memberikan pelayanan yang baik agar dapat memberikan tingkat kepuasan yang tinggi bagi konsumen dan perlu meningkatkan garansi yang akan menjadi dasar penting terhadap pengaruh kepuasan pelanggan.
2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat melengkapi data-data yang kurang dalam penelitian ini, dan mengambil subjek penelitian dengan variabel yang berbeda dari penelitian ini. Variabel yang disarankan oleh peneliti adalah variabel Fasilitas dan Tarif Pengiriman.

