

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Jepara. 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 JNE Cabang Jepara, dapat dinyatakan dengan hasil uji t dimana diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai sig lebih kecil dari 0,05 ($0,025 < 0,05$). Pelanggan JNE Cabang Jepara merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan yang diharapkan. Penelitian yang dilakukan oleh Januar tahun 2016 mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung.
2. Variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Jepara., dapat dibuktikan dengan hasil uji t dimana diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai sig lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Dimana para pelanggan JNE Cabang Jepara setuju dengan pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan harga yang ditawarkan. Penelitian yang dilakukan oleh Sukaesih tahun 2020 mengemukakan hasil dari penelitiannya ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Pada PT. TIKI JNE Sub Agen Kayuagung.
3. Variabel ketepatan waktu pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Jepara, dapat dibuktikan dengan hasil uji t yang mana diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai sig lebih kecil dari 0,05 ($0,004 < 0,05$). Para pelanggan setuju dengan ketepatan waktu pengiriman JNE Cabang Jepara memuaskan waktu pengiriman tersebut sampai tempat tujuan sesuai dengan tanggal yang telah ditentukan. Penelitian yang lain dilakukan oleh Eviana tahun 2021 menjelaskan bahwa ketepatan waktu pengiriman barang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express cabang Kota Baru Bekasi.

B. Keterbatasan Penelitian

Peneliti telah mengusahakan untuk memberikan hasil yang maksimal agar penelitian ini menjadi penelitian yang sempurna, karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Masih banyak keterbatasan dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Peneliti hanya memfokuskan penelitiannya hanya pada customer JNE Cabang Jepara.
2. Waktu penyebaran kuesioner yang kurang tepat karena situasi pandemic covid.

C. 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 JNE Cabang Jepara 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.