

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat dikemukakan kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman JNE di Kota Padang.
2. Penanganan Komplain tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman JNE di Kota Padang.
3. Citra Merek tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman JNE di Kota Padang.

#### **5.2. Implikasi Praktis**

Berdasarkan analisis dan hasil pengujian hipotesis, maka terdapat sejumlah implikasi yang harus diambil oleh JNE Kota Padang sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya.

1. Diharapkan pihak JNE Kota Padang memberikan harga yang sesuai dengan jasa yang diberikan dan memberikan harga yang relatif lebih murah dibandingkan dengan jasa pengiriman lain. Hal ini berdasarkan tingkat capaian responden pada item pernyataan nomor 4 (KP\_4) untuk mengukur kepuasan pelanggan.

2. Diharapkan pihak JNE Kota Padang terus mempertahankan kualitas pelayanannya terhadap pelanggan agar kedepannya kualitas pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman JNE Kota Padang. Hal ini dapat dilihat pada tingkat capaian responden pada item pernyataan nomor 4 (KUPEL\_4) dimana pelanggan merasakan kurangnya empati karyawan jasa pengiriman JNE Kota Padang, untuk itu pihak JNE diharapkan mampu meningkatkan empatinya terhadap pelanggan jasa pengiriman JNE Kota Padang.
3. Diharapkan pihak JNE Kota Padang mampu untuk menangani komplain dengan baik dan dapat memenuhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman JNE Kota Padang agar tidak terjadinya komplain yang berkepanjangan dan menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari tingkat capaian responden pada item pernyataan nomor 2 (PK\_2) dimana pelanggan menginginkan pihak jasa pengiriman JNE Kota Padang agar lebih cepat dalam menangani komplain.
4. Citra merek dapat membantu sebuah perusahaan dan produk yang di tawarkan mudah untuk dikenali dan dibedakan dari kompetitor lain sehingga dapat mendorong pelanggan untuk membeli atau menggunakan produk atau jasa perusahaan tersebut. Untuk itu membangun citra merek yang baik di mata konsumen agar dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan dalam menggunakan jasa atau produk perusahaan tersebut sangatlah penting. Hal ini dapat dilihat pada tingkat capaian responden pada item pernyataan nomor 4 (CM\_4) dimana pelanggan bisa saja

menggunakan jasa pengiriman lain, untuk itu pihak JNE diharapkan dapat meningkatkan citra merek JNE agar pelanggan merasa puas dengan jasa pengiriman JNE Kota Padang.

### **5.3 Keterbatasan dan Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka beberapa keterbatasan dan saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya memfokuskan pada JNE, sehingga hasil penelitian tidak sama dengan jasa pengiriman lainnya. Dengan demikian, disarankan untuk penelitian selanjutnya agar dapat melakukan penelitian dengan model yang sama terhadap objek yang berbeda seperti JNT, TIKI, Si Cepat, NINJA, dan lainnya.
2. Penelitian selanjutnya disarankan agar dapat mengembangkan model penelitian ini dengan menambahkan variabel lain baik yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan maupun variabel yang menjadi akibat dari kepuasan pelanggan.
3. Jumlah responden pada penelitian ini hanya sebanyak 80 orang atau masih tergolong kecil. Dengan demikian, disarankan kepada peneliti berikutnya agar dapat menggunakan jumlah responden yang lebih besar.
4. Teknik analisis data dalam pengujian hipotesis masih menggunakan program SPSS. Dengan demikian, peneliti berikutnya disarankan agar menggunakan jenis program lainnya seperti Smart-PLS atau Amos.