

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan yang telah dilakukan maka diajukan beberapa kesimpulan penting yang merupakan dari jawaban permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Epress di Kota Padang.
2. Ketepatan Waktu tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express di Kota Padang.
3. Tarif Pengiriman berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express di Kota Padang.

#### **5.2 Implikasi Penelitian**

Berdasarkan kesimpulan hasil pengujian hipotesis yang telah dijelaskan didalam kesimpulan penelitian maka dapat dibuat beberapa implikasi penting yang tentunya bermanfaat bagi:

1. Manajemen J&T Express Padang diharapkan terus menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan. Mengingat pelayanan merupakan salah satu indikator yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih tempat untuk mengirim atau pun menerima barang. Semakin tinggi komitmen pihak manajemen dalam memberikan pelayanan maka

kepuasan pelanggan untuk terus menggunakan jasa pengirim J&T Express di Kota Padang akan semakin meningkat.

2. Manajemen J&T Express Padang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara meningkatkan standar ketepatan waktu untuk setiap pelanggan dalam pengiriman barang.
3. Manajemen J&T Express Padang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara melakukan tarif pengiriman yang terjangkau atau menyesuaikan tarif pengiriman dengan kualitas pelayanan pelanggan.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang telah berhasil diselesaikan saat masih memiliki sejumlah kekurangan dan kelemahan yang terjadi akibat adanya keterbatasan yang peneliti miliki. Secara umum keterbatasan yang peneliti rasakan adalah:

1. Jumlah sampel yang digunakan masih sedikit sehingga secara empiris belum menggambarkan populasi yang sesungguhnya.
2. Waktu yang digunakan dalam penelitian ini sangat minim sehingga tingkat keakuratan dari hasil penelitian belum bisa mewakili data sebenarnya.
3. Penelitian ini hanya menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan tarif pengiriman terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express di Kota Padang. Masih banyak

faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

#### **5.4 Saran**

1. Penelitian yang akan datang disarankan agar meningkatkan jumlah sampel pengguna jasa pengiriman J&T Express di Kota Padang sebagai responden penelitian agar mendapatkan hasil yang lebih baik.
2. Penelitian yang akan datang dapat mereplikasi model penelitian ini dan selanjutnya diujikan pada pengguna jasa pengiriman lain.
3. Penelitian berikutnya juga dapat mengembangkan model penelitian ini dengan mempertimbangkan atau menambahkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Annastasya Ayu Saputri, D. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T*. Vol.3, No.1 Desember 2021, 341-48.
- Aji Nugroho, R. H. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JasaPengiriman Lazada Harbolnas Di E-commerce. *Diponegoro Journal Of Management*, 7, 1-11.
- Ali Hasan. (2013). *Marketing*. Cetakan Pertama, Media Pressdindo Yogyakarta.
- Aminah. (2017). Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu Pengiriman Barang dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pangkal Pinang). *Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (JIPMB)*. Vol 17, No. 2.
- Arikunto. (2006). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Artati, S. E. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Kota Bima*. 9, 54-62.
- Astri Dwi Lestari, I. H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Global Jet Express (J&T) Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 8, 1-19.
- Eviani, Hidayat, (2021). Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi). *Jurnal Manajemen Logistik*, Vol 1 No 1 (2021), 11-19.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafizha. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1).

- Handoko. (2010). *Cara Mudah Membangun Blog Toko Online*. Jakarta: Salemba Empat.
- Imamiatur Rofiqoh, S. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Penggunaan Jasa Ekspedisi J&T Express (Studi Pada Mahasiswa FEB UNISMA Angkatan 2018). *e-Jurnal Riset Manajemen*, 52-64.
- Indrasari. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press. Surabaya.
- Intan Eviani, Y. R. (2021). Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi). *Jurnal Manajemen Logistik*, 1, 11-19.
- Irawan. (2010). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan 5. Jakarta: PT. Elex Media Komputinda.
- Juniariska. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. POS INDONESIA (Studi Kasus Pada Pelanggan PT. POS INDONESIA Cabang Gempol). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 9(12).
- Kotler, P. & Keller, L. K. (2016). *Marketing Management*. 15e Global Edition. Pearson.
- Kuncoro. (2013). *Metode Riset Untuk Riset Untuk Bisnis & Ekonomi. Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?*. Edisi 4. Penerbit Erlangga.
- Kurnia Yuningsih. (2021). *Pengaruh Harga Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Pengiriman J&T Express (Studi Kasus pada Pelanggan Jasa J&T Express di Jakarta Selatan)*.
- Laksana. (2008). *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Lisnasari. (2016). "Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan dan Tarif Pengiriman Barang atau Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada PT. Kereta Gaya Pusaka)". *Jurnal Ilmu Progresif Manajemen Bisnis (JIPMB)*, 13 November, 33-41.

- Lovelock, Christopher., Patterson, P. dan Wirtz, J. (2015). *Services Marketing: An Asia - Pasific and Australian Perspective*, Sixth Edition, Pearson, Australia.
- Lupiyoadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahfudz. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. Studi pada J&T Express Kota Semarang. *Diponegoro Journal Of Management*. Hal: 1-8.
- Muhammad Runtoni. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Di Kota Palembang.
- Suarti, N. B. (2021). Elemen service quality yang berdampak pada kepuasan pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2, 274-278.
- Oktaviana Dwi Mawarni, S. W. (2022). Pengaruh Fasilitas Sistem Pelacakan Online, Ketepatan Waktu Pengiriman, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Pada J&T Express Cabang Kota Karanganyar). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10, 445-450.
- Puji Rahmah, A. M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap KepuasanPelanggan "Studi Pada J&T Cabang Soppeng". *Jurnal Ilmiah METANSI "Manajemen dan Akuntansi"*, 4, 66-73.
- Pratiwi. (2019). "Pengaruh Harga dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Dinoyo Malang". Vol. 5 No.1 *JAB: Jurnal Aplikasi Bisnis*.
- Prihandoyo. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan. *Jurnal Geo Ekonomi*, 116-129.
- Salma Hafizha, A. H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Kasus Pada Pelanggan J&T Express Cabang Kota Sumbawa Besar). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2.

- Sekaran. (2006). *Research Methods for Business Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Soegoto. (2013). "Persepsi Nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen". *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1 (3), hal.. 1271-1283.
- Supranto, (2021). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan PangsaPasar*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan Penelitian*. Edisi Pertama. Yogyakarta: CV. Andi Offise.