

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan JNE Jambi Cabang Setiabudi mendapatkan penilaian “baik”. Hal ini ditunjukkan oleh skor rata-rata 383 dari rentang skala 1-5 untuk variabel kualitas pelayanan, yang terdiri dari lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sebagian besar responden (97 orang) menyatakan puas atau sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh JNE Jambi. Sedangkan untuk kepuasan konsumen JNE Jambi mendapatkan rentang nilai “puas”. Hal ini ditunjukkan oleh skor rata-rata 353 dari rentang skala 1-5 untuk variabel kepuasan konsumen terdiri dari lima indikator, yaitu kesesuaian dengan harapan pelayanan yang baik, akses kontak, rekomendasi, dan minat untuk pengiriman ulang. Mayoritas responden (79,38%) menyatakan setuju atau sangat setuju dengan pernyataan bahwa merasa puas dengan pelayanan JNE Jambi.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen JNE Jambi Cabang Setiabudi: Positif dan signifikan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Nilai t_{hitung} pada variabel X sebesar 11,539 dan dengan t_{tabel} sebesar 1,98525 dengan tingkat signifikansi 0.000. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel independen, yaitu kualitas pelayanan, secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di JNE Jambi.

5.2. Saran

Adapun saran untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk peneliti selanjutnya: Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti harga, kecepatan, dan keamanan pengiriman. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode penelitian yang berbeda, seperti kualitatif atau campuran, untuk mendapatkan hasil yang lebih mendalam dan komprehensif.
2. Untuk PT. JNE: PT. JNE dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan cara melakukan pelatihan dan supervisi yang rutin kepada karyawan, menyediakan fasilitas dan peralatan yang memadai dan modern, serta memberikan insentif dan apresiasi yang sesuai kepada karyawan yang berprestasi. PT. JNE juga dapat melakukan survei kepuasan konsumen secara berkala untuk mendapatkan umpan balik dan saran yang konstruktif dari konsumen.

