

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express* di Cabang Serang Baru, sebagaimana telah diuraikan pada bab sebelumnya maka diperoleh simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan J&T *Express* di Cabang Serang Baru. Hal ini menunjukkan variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Dengan kata lain semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
- 2) Harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express* di Cabang Serang Baru. Hal ini menunjukkan variabel Harga (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin kompetitif dan sesuai persepsi pelanggan terhadap harga yang ditawarkan, maka tingkat kepuasan pelanggan pun cenderung meningkat. Temuan ini memperkuat bahwa harga merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk kepuasan pelanggan.
- 3) Dari hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 63,8%, sedangkan sisanya 36,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini seperti citra merk, ketepatan waktu atau kualitas produk dll.

5.2 Saran

Terkait fenomena yang terjadi dalam penelitian ini, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna dan menjadi pertimbangan bagi pihak instansi,

khususnya *J&T Express* di Cabang Serang Baru, di masa yang akan datang. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

a) Bagi Perusahaan

- 1) Hasil penelitian yang telah dilakukan, *J&T Express* di Cabang Serang Baru disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal meningkatkan pelatihan karyawan, menyediakan saluran layanan pelanggan, membangun sistem penanganan keluhan terstruktur, melakukan evaluasi rutin terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini penting agar tingkat kepuasan pelanggan dapat terus ditingkatkan dan loyalitas pelanggan dapat terjaga.
- 2) Hasil penelitian yang telah dilakukan, *J&T Express* di Cabang Serang Baru disarankan untuk memperhatikan harga, dengan melakukan survei pasar secara berkala, menawarkan paket harga fleksibel, mengkomunikasikan nilai tambah layanan secara jelas. Penyesuaian harga yang kompetitif, mengingat harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan perusahaan diharapkan dapat menetapkan harga yang wajar dan kompetitif tanpa mengorbankan kualitas pelayanan. Transparansi dalam biaya juga perlu ditingkatkan agar pelanggan merasa dihargai dan tidak dirugikan.

b) Bagi Karyawan

- 1) Tingkatkan kemampuan komunikasi dengan pelanggan
Karyawan diharapkan mampu berkomunikasi secara ramah, sopan, dan solutif dalam menghadapi keluhan atau pertanyaan dari pelanggan. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan, meskipun harga layanan tidak selalu paling murah.
- 2) Cepat tanggap dalam menangani keluhan
Setiap keluhan pelanggan harus ditangani dengan cepat dan profesional. Karyawan perlu proaktif mencari solusi dan menginformasikan perkembangan penanganan masalah kepada pelanggan secara transparan.
- 3) Berpartisipasi aktif dalam pelatihan layanan pelanggan

Karyawan didorong untuk mengikuti pelatihan atau pembekalan rutin tentang standar pelayanan, etika kerja, dan teknik menghadapi pelanggan. Hal ini penting untuk menjaga kualitas pelayanan tetap konsisten.

4) Berikan edukasi yang jelas mengenai layanan dan biaya

Karyawan harus mampu menjelaskan dengan baik jenis layanan yang ditawarkan dan alasan di balik harga yang ditetapkan. Dengan begitu, pelanggan akan merasa lebih memahami dan menghargai layanan yang diberikan.

5) Bangun hubungan baik dengan pelanggan

Jalin hubungan yang positif dengan pelanggan setia melalui pelayanan yang konsisten dan pendekatan personal. Hal ini bisa meningkatkan loyalitas meskipun harga layanan sedikit lebih tinggi dibandingkan kompetitor.

c) Bagi Peneliti Selanjutnya

1) Perluas cakupan lokasi penelitian

Penelitian ini hanya dilakukan di Cabang J&T Express Serang Baru. Peneliti berikutnya disarankan untuk memperluas cakupan lokasi ke beberapa cabang lain agar dapat memperoleh hasil yang lebih representatif secara regional maupun nasional.

2) Tambahkan variabel atau indikator lain

Peneliti selanjutnya dapat menambahkan indikator lain seperti kepuasan secara keseluruhan, loyalitas pelanggan, atau keputusan pembelian dalam layanan pengiriman guna memberikan gambaran yang lebih menyeluruh.

3) Analisis perbandingan antar jasa pengiriman

Penelitian dapat dikembangkan dengan membandingkan layanan J&T Express dengan jasa pengiriman lain (seperti JNE, SiCepat, AnterAja, dll), untuk melihat kelebihan dan kekurangan masing-masing dari perspektif konsumen.