

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya mengenai pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dengan jumlah responden sebanyak 100 responden, adapun simpulan pada penelitian kali ini, dapat dirangkum sebagai berikut :

1. Variabel Citra Merek (X_1) secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dengan nilai Thitung sebesar $1,788 < 1,984$. Dan nilai sig sebesar $0,77 > 0,05$.
2. Variabel Harga (X_2) secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dengan nilai Thitung sebesar $1,262 < 1,984$. Dan nilai sig sebesar $0,210 > 0,05$.
3. Variabel Kualitas Pelayanan (X_3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dengan nilai Thitung sebesar $3,164 > 1,984$. Dan nilai sig sebesar $0,002 < 0,05$.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, adapun saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi manajemen PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)
Disarankan kepada manajemen PT JNE untuk lebih meningkatkan sistem keamanan dalam proses pengiriman barang. Peningkatan tersebut dapat dilakukan dengan memperketat pengawasan terhadap setiap tahapan pengiriman, memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai prosedur penanganan paket yang aman, serta memanfaatkan teknologi pelacakan yang lebih akurat dan transparan agar pelanggan dapat memantau posisi paket secara *real time*. Dengan demikian, kepercayaan pelanggan terhadap keamanan pengiriman akan meningkat, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan

secara keseluruhan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk pengembangan studi lebih lanjut dengan menambahkan variabel lain yang mungkin relevan serta memperluas cakupan wilayah penelitian supaya hasil yang diperoleh lebih representatif dan dapat digeneralisasikan.

3. Bagi pelanggan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan dalam memilih layanan jasa pengiriman, dimana kualitas pelayanan menjadi indikator utama yang harus diperhatikan dalam menentukan kepuasan terhadap jasa ekspedisi