

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diperoleh sebagai hasil dari pengolahan data pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di jasa Kurir JNE Kelapa Gading, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan yang diberikan oleh JNE Kelapa Gading sudah baik
2. Harga yang ditetapkan oleh JNE Kelapa Gading sudah bagus dibandingkan dengan jasa kurir lainnya seperti Ninja Express, Si Cepat, dll. Karena harganya tidaklah mahal
3. Banyak responden yang ingin kembali ke jasa JNE Kelapa Gading kembali
4. Terdapat pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada JNE Kelapa Gading.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka penulis dapat menyatakan hal-hal sebagai berikut dengan harapan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak-pihak terkait:

1. Bagi jasa pengiriman barang JNE
 - a. JNE adalah perusahaan jasa di bidang logistik yang terkenal di Indonesia. Diharapkan apa yang diberikan JNE sudah membuat masyarakat nyaman dalam memakai jasa JNE. Hal yang perlu diprioritaskan adalah kualitas layanan yaitu dengan lebih memperhatikan dan memperbaiki hal-hal mengenai kualitas layanan seperti lebih memperhatikan ketepatan waktu dalam pengiriman barang,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



barang yang dikirim harus lebih dijaga keselamatannya agar tidak menimbulkan kerusakan barang yang akan dikirim, dan staf yang bekerja harus lebih memperhatikan keramahan dalam penanganan keluhan yang dimiliki oleh pelanggan dalam kualitas pelayanan yang diberikan JNE guna semakin meningkatkan loyalitas.

- b. Jasa pengiriman barang JNE harus memberikan harga yang sesuai untuk pengiriman barang untuk pelanggan yang akan mengirimkan barang dengan kuota yang banyak sehingga tidak mempengaruhi kepuasan konsumen yang mengirim barang banyak.
- c. Membuat program-program tertentu bagi konsumen seperti memberikan potongan harga agar para pelanggan JNE akan semakin puas terhadap jasa pengiriman barang JNE

2. Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti variabel kualitas layanan, harga dan kepuasan konsumen memiliki referensi yang sesuai dengan yang dibutuhkan. Diharapkan juga untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan beberapa variabel baik variabel intervening maupun moderating, dan juga menggabungkan variabel yang digunakan dalam penelitian ini dengan variabel lainnya dengan perkembangan pendidikan yang ada.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.