

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisa dan perhitungan dengan menggunakan kuesioner di J&T Express BKI 59 Cibitung dapat diambil kesimpulan yang di mulai dari :

1. Bukti fisik (*tangible*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express BKI 59 Cibitung.
2. Keandalan (*reliability*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express BKI 59 Cibitung. Artinya jika keandalan yang diberikan pihak J&T Express BKI 59 Cibitung kepada konsumen lebih di tingkatkan lagi, maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express BKI 59 Cibitung. Artinya jika daya tanggap yang diberikan pihak J&T Express BKI 59 Cibitung kepada konsumen lebih di tingkatkan lagi, maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat.
4. Jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express BKI 59 Cibitung. Artinya jika jaminan yang diberikan pihak J&T Express BKI 59 Cibitung kepada konsumen lebih di tingkatkan lagi, maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat.
5. Empati (*empathy*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express BKI 59 Cibitung. Artinya jika empati yang diberikan pihak J&T Express BKI

59 Cibitung kepada konsumen lebih di tingkatkan lagi, maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat.

6. Tingkat kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express BKI 59 Cibitung, semakin tinggi kualitas pelayan akan semakin baik pelayanannya, maka nilai yang di dapat terhadap kepuasan pelanggan akan semakin tinggi.

## 5.2 Saran

1. Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut maka saran yang dapat penulis berikan kepada perusahaan J&T Express BKI 59 Cibitung harus mempertahankan nilai bukti fisik (*tangible*) tinggi kepada konsumen yang mencakup kebersihan gedung, fasilitas, kenyamanan dan kerapih karyawan agar nilai dari bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan tetap berada di nilai tinggi
2. Meningkatkan lagi kehandalan (*reliability*) kepada konsumen, mulai dari kecepatan melayani konsumen yang datang dengan batasan waktu seminim mungkin, kesesuaian pesanan dengan apa yang konsumen pesan dan kecepatan pelayanan bila ada tambahan order dari konsumen, dimana pelayan harus lebih cekatan lagi dalam melayani konsumen.
3. Meningkatkan lagi daya tanggap (*responsiveness*) kepada konsumen, mulai dari cepat merespon keluhan konsumen, proses pembayaran yang mudah dan cepat, lincah dalam melayani konsumen. Daya tanggap yang cepat dari tiap karyawan akan sangat membantu dalam peningkatan ini.
4. Meningkatkan lagi jaminan (*assurance*) kepada konsumen, dengan memberikan rasa aman atas paket yang dikirimkan dan memberikan jaminan yang jelas dan transparan atas jaminan jika terjadi kehilangan atau paket rusak. Selain itu kreativitas, kejujuran dan kepintaran serta wawasan luas dari karyawan sangat di perlukan untuk membuat konsumen merasa yakin dan terjamin.
5. Meningkatkan lagi empati (*empathy*) kepada konsumen, dimana pelayan menjadi pemeran yang penting untuk meningkatkan variabel empati ini,

pelayanan harus lebih berorientasi lagi terhadap kepuasan konsumen, tidak lupa untuk menyambut konsumen dan memberikan pelayanan sama rata tanpa membeda-bedakan kepada setiap konsumen yang berkunjung.

6. Menambahkan variabel – variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini dengan tujuan untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan .

