BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil uji korelasi didapatkan nilai sebesar 0,449. Hal ini menunjukan adanya korelasi positif dengan kategori korelasi cukup antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Dihasilkan nilai *gap* pada dimensi *tangible* sebesar (-0,65), nilai *gap* pada dimensi *reliability* sebesar (-0,42), nilai *gap* pada dimensi *responsiveness* sebesar (-0,81), nilai *gap* pada dimensi *assurance* sebesar (-0,64), nilai *gap* pada dimensi *empathy* sebesar (-0,99). *Gap* yang bernilai negatif pada dimensi kualitas pelayanan menunjukan bahwa kepuasan pelanggan pada JNE kantor cabang Kranji belum terpenuhi.
3. Berdasarkan hasil penelitian diketahui terdapat beberapa aspek dimensi kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki yaitu pada kuadran I (prioritas utama) ruang tunggu nyaman dan bersih dan *repacking* rapi dan pada kuadran III (prioritas rendah) yaitu tempat parkir yang disediakan aman dan luas, pelayanan yang diberikan teliti dan cepat, karyawan sigap menanggapi keluhan, adanya jaminan jika paket hilang atau rusak, karyawan peduli dengan kebutuhan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka saran yang dapat penulis berikan kepada JNE kantor cabang Kranji adalah :

1. Perlunya penataan kembali pada ruang tunggu agar pelanggan yang datang merasa nyaman.
2. Karyawan JNE kantor cabang Kranji harus lebih mengutamakan kebersihan ruang tunggu pelanggan.
3. Karyawan perlu diberikan *training* ulang agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.