

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis data dari bab IV yang dibahas oleh penulis maka dapat ditarik kesimpulan bahwa, terbukti :

1. Kualitas Produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir dimana produk berkontribusi sebesar 15,2% terhadap kepuasan pelanggan. Karena kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara kualitas produk yang dirasakan dengan yang di prediksi sebelum produk yang dibeli. Jika yang dirasakan konsumen melebihi dugaan, maka konsumen akan merasa puas terhadap produk PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir, dan jika sebaliknya kualitas produk lebih rendah maka konsumen tidak akan merasakan puas terhadap penggunaan produk tersebut.
2. Terdapat pengaruh Kualitas layanan secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang berkontribusi sebesar 53,2%. Karena para konsumen merasakan puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh petugas PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir dengan begitu konsumen tersebut akan terus kembali menggunakan jasa PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir dan akan merekomendasikan kepada konsumen yang lainnya. Petugas PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir juga memberikan pelayanan dengan tanggap, respon yang baik kepada setiap konsumen yang datang.
3. Terdapat pengaruh simultan Kualitas Produk dan Kualitas Layanan secara signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Dimana memberi kontribusi 53,8%. Karena dari kualitas produk ialah karakter produk atau jasa yang tergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Sedangkan kualitas layanan tersebut ialah untuk memenuhi pelanggan dimana kepuasan pelanggan itu juga akan merasa sejauh mana anggapan kualitas produk dapat memenuhi harapan pembeli atau konsumen jika kinerja berada

dibawah harapan maka konsumen akan merasa puas menggunakan produk PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir begitupula kualitas layanan yang baik.

5.2 Implikasi Manajerial

PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir perlu meningkatkan lagi kualitas produk yang masih kurang dalam inovasi produk baru agar sesuai dengan kepuasan pelanggan dan permintaan pasar. Dampak terhadap meningkatkan kualitas produk tersebut akan meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga pada akhirnya akan membawa keuntungan bagi perusahaan.

Cara meningkatkan Kualitas Layanan yang intensif dengan cara berikan kualitas yang ramah, ketepatan waktu penyampaian, serta menggunakan sistem yang mudah dipahami oleh pelanggan. Sehingga pelanggan tidak merasa kesulitan dengan layanan yang diberikan, baik layanan langsung maupun layanan secara *online* dan Berikan jaminan keamanan dari produk maupun layanan yang diberikan. Sehingga pelanggan percaya dengan produk atau jasa yang ditawarkan. PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir perlu meningkatkan lagi dalam kecepatan pelayanan, salah satunya dengan cara memisahkan antrian pelanggan yang akan mengirimkan barang yang sedikit, alternatif lain juga dapat menambah pegawai yang bertugas untuk melayani pelanggan sehingga dapat meningkatkan kecepatan dalam pelayanan dan menciptakan kenyamanan bagi pelanggan.

Untuk terus meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir harus memberikan pelayanan yang lebih baik lagi terhadap pelanggannya dan dalam pengiriman barang sebaiknya selalu tepat waktu agar semua konsumen dapat terus mendapatkan rasa puas terhadap produk layanan yang mereka gunakan di PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir.