

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka penulis menyatakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Harga terbukti secara signifikan memiliki pengaruh positif sebesar 0,592 dengan probabilitas 0,033 pada tingkat signifikansi 5%. Hal ini menunjukkan jika variabel harga naik sebesar 1 maka akan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 0,592. Apabila dilihat dari hasil jawaban kuesioner didapat bahwa keterjangkauan harga memiliki nilai rata-rata yang paling rendah. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna jasa memiliki penilaian yang negatif terhadap harga yang ditetapkan JNE.
2. Variabel Kualitas Pelayanan terbukti secara signifikan memiliki pengaruh positif sebesar 0,699 dengan probabilitas 0,010 pada tingkat signifikansi 5% terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan jika variabel kualitas pelayanan naik sebesar 1 maka akan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 0,699. Dilihat dari hasil jawaban kuesioner diperoleh bahwa tingkat keandalan JNE dalam memberikan pelayanan yang tidak pernah mengecewakan dinilai positif oleh pengguna jasa. Sedangkan pada bagian fasilitas dinilai negatif oleh pengguna jasa. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang diberikan JNE dianggap belum begitu baik.

3. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai estimasi sebesar 0,26. Probabilitas dari korelasi tersebut sebesar 0,046 yang kurang dari 0,05 sehingga $\rho (0,046) < \text{cut off value} (0,05)$, nilai *critical ratio* (C.R) sebesar 2,094 sehingga (C.R) $\geq 2,0$. Hal ini menunjukkan pada tingkat signifikansi 5%, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.
4. Dari hasil penelitian diatas terlihat bahwa variabel kualitas pelayanan lebih dominan mempengaruhi kepuasan konsumen JNE bila dibandingkan dengan harga. Nilai estimasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa atau konsumen adalah sebesar 0,699. Sedangkan nilai estimasi harga terhadap kepuasan sebesar 0,592. Hal ini membuktikan bahwa pada perusahaan jasa yang menjadi faktor utama untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, maka penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut ini :

1. JNE hendaknya berusaha senantiasa memperhatikan tingkat harga yang ditetapkan dan membandingkan dengan harga pesaing. Hal ini dilakukan agar harga yang ditetapkan JNE merupakan harga yang bersaing

mengingat JNE bukan merupakan satu-satunya perusahaan penyedia jasa logistik yang berada di Indonesia. Dengan menetapkan harga yang bersaing tentu JNE akan dapat terus bertahan sebagai perusahaan penyedia jasa logistik yang diminati masyarakat.

2. Bagi agen-agen JNE hendaknya selalu tanggap dalam melayani kebutuhan konsumen serta lebih cepat dan tepat dalam memberikan bantuan yang dibutuhkan khususnya keluhan yang diberikan oleh konsumen agar mereka mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Perusahaan juga harus lebih meningkatkan fasilitas yang disediakan demi menunjang kenyamanan pengguna jasa saat melakukan transaksi. Hal ini juga dilakukan untuk lebih meningkatkan tingkat kepuasan pengguna saat menggunakan jasa JNE.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk lebih memperluas objek penelitian tidak hanya pada variabel harga dan kualitas pelayanan tetapi juga pada variabel-variabel lain sehingga diperoleh informasi yang lengkap tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan penelitian berikutnya dapat lebih bermanfaat.