

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

2.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express DC Maja, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas layanan elektronik pada pelanggan J&T Express DC Maja memperoleh rata-rata penilaian dengan kriteria baik.
2. Variabel harga pada pelanggan J&T Express DC Maja memperoleh rata-rata penilaian dengan kriteria murah.
3. Variabel kepuasan pelanggan pada pelanggan J&T Express DC Maja memperoleh rata-rata penilaian dengan kriteria puas.
4. Terdapat korelasi yang kuat positif dan signifikan antara Kualitas Layanan Elektronik dengan Harga.
5. Terdapat pengaruh secara parsial yang positif dan signifikan dari Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express DC Maja.
6. Terdapat pengaruh secara parsial yang positif dan signifikan dari Harga terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express DC Maja.
7. Terdapat pengaruh simultan dari Kualitas Layanan Elektronik dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express DC Maja sebesar 82,3%.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat disampaikan saran sebagai berikut:

- a) Bagi perusahaan dalam hal ini J&T Express DC Maja.
 - 1) Secara keseluruhan kualitas layanan elektronik J&T Express DC Maja mendapatkan penilaian yang baik. Meskipun demikian J&T Express DC Maja tetap harus memaksimalkan kualitas layanan elektronik yang tersedia, khususnya dari segi keandalan layanan *tracking system* agar kualitas dari layanan *tracking system* semakin baik.
 - 2) Untuk variabel harga J&T Express DC Maja memperoleh rata-rata penilaian murah. Namun pada salah satu indikator yaitu indikator harga yang lebih murah memperoleh penilaian terendah, sehingga J&T Express

DC Maja dapat lebih memperhatikan mengenai penetapan tarif pengiriman, agar lebih menyesuaikan dengan rata-rata tarif di pasar jasa ekspedisi.

- 3) Secara keseluruhan J&T Express DC Maja telah mencapai kepuasan bagi pelanggannya, J&T Express DC Maja hanya perlu memperbaiki dalam hal proses pengiriman, untuk meminimalisir keluhan konsumen mengenai keterlambatan pengiriman.
 - 4) Terdapat hubungan yang kuat antara kualitas layanan elektronik dengan harga. J&T Express DC Maja perlu meningkatkan atau setidaknya mampu mempertahankan kualitas dari layanan *tracking system* yang disediakan, agar pelanggan merasa kualitas layanan *tracking system* yang diterima sebanding dengan harga yang dikeluarkan.
 - 5) Pada kualitas layanan elektronik, J&T Express DC Maja dapat memaksimalkan seluruh dimensi dari kualitas layanan elektronik secara berkala. Dimana dimensi tersebut meliputi *efficiency*, *reliability*, *responsiveness*, *fulfillment* dan *privacy*. Karena saat semua dimensi dapat diaplikasikan secara baik dan tepat, maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
 - 6) Berdasarkan hasil penelitian variabel harga memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan pelanggan. J&T Express DC Maja dapat mempertahankan harga yang telah ditetapkan, atau dapat memberikan lebih banyak variasi layanan yang tersedia, disesuaikan dengan tarif dan jenis layanannya.
 - 7) Karena terdapat pengaruh simultan dari kualitas layanan elektronik dan harga terhadap kepuasan pelanggan, apabila kedua variabel tersebut dapat lebih ditingkatkan maka dapat memberikan dampak yang besar terhadap kepuasan pelanggan.
- b) Saran bagi peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian ini untuk mengetahui dampak lainnya, karena penelitian ini hanya sebatas pada kualitas layanan elektronik dan harga. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan variabel lain yang lebih kompleks seperti *brand awareness*, *brand image*, promosi dan lain sebagainya yang tidak diteliti pada penelitian ini.