

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pengujian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tarif (X_1) dan Kualitas Layanan (X_2) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. JNE Agen Semampir Surabaya.
2. Variabel kualitas layanan (X_2) mempunyai pengaruh paling dominan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. JNE Agen Semampir Surabaya.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari kesimpulan di atas, maka dapat disarankan beberapa hal yaitu:

1. Untuk tercapainya kepuasan pelanggan yang lebih baik, maka disarankan kepada pihak PT. JNE Agen Semampir Surabaya sebagai perusahaan pengiriman jasa dan logistik untuk melakukan evaluasi, terutama dalam memberikan tarif yang lebih bersaing dari harga sebelumnya serta meningkatkan kualitas layanan jasa agar tidak menimbulkan keluhan-keluhan yang ditunjukkan oleh pelanggan sehingga pelanggan tidak berpaling kepada perusahaan jasa lainnya.
2. Disarankan untuk terus memberikan kinerja yang baik terhadap kualitas layanan yang diharapkan setiap pelanggan misalnya seperti ketepatan waktu

penyampaian, keramahan untuk disajikan kepada pelanggan agar sesuai dengan keinginan pelanggan.

3. Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar lebih memperdalam analisisnya, baik variabel maupun indikator yang digunakan untuk penelitian serta menambah variabel yang belum diteliti sebelumnya seperti citra merek, bauran promosi yang memiliki dampak pada kepuasan pelanggan.