

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan data yang didapatkan dan pengujian yang telah dilakukan bahwa terdapat permasalahan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Memiliki pengaruh positif yang sangat signifikan antara *Perception of Order Placement* terhadap *Perception of Order Receipt*
2. Memiliki pengaruh positif yang sangat signifikan antara *Perception of Order Receipt* terhadap *Satisfaction*
3. Memiliki pengaruh positif yang sangat signifikan antara *Perception of Order Placement* melalui *Perception of Order Receipt* terhadap *Satisfaction*

5.3. Saran

Dari hasil penelitian yang sudah diketahui maka penulis memberikan saran kepada perusahaan Travelok sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil data penelitian *Perception of Order Placement* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Perception of Order Receipt*. Hal ini mampu dijelaskan dalam penelitian secara menyebarkan kuesioner secara langsung melalui Google Form kepada Mahasiswa UII Fakultas Ekonomi

yang menggunakan jasa JNE. Dari hasil tersebut perusahaan harus mempertahankan *Perception of Order Placement* seperti halnya kualitas dalam suatu perusahaan JNE, keamanan privasi pelanggan dan memberikan akses kemudahan dalam pemesanan dan penggunaan layanan JNE sehingga menumbuhkan nilai yang dirasakan dibenak pelanggan bahwa layanan yang diberikan oleh JNE kepada pelanggan memberikan dampak yang bermanfaat dan memberikan kemudahan bagi pelanggan yang ingin menggunakan layanan jasa logistik.

2. Berdasarkan hasil data penelitian *Perception of Order Placement* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Satisfaction*. Hal ini mampu dijelaskan dalam penelitian secara menyebarkan kuesioner secara langsung melalui Google Form kepada Mahasiswa UII Fakultas Ekonomi yang menggunakan layanan jasa logistik JNE. Dari hasil tersebut perusahaan harus mempertahankan *Perception of Order Placement* seperti halnya kualitas dalam suatu perusahaan JNE, keamanan produk pelanggan dan memberikan akses kemudahan dalam pemesanan layanan jasa logistik JNE sehingga menumbuhkan rasa ingin menggunakan aplikasi secara berulang kali dan merekomendasikan kepada orang lain agar dapat menggunakan jasa layanan logistik JNE.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Penulis dalam melakukan memiliki keterbatasan penelitian sebagai berikut:

1. Responden penelitian adalah Mahasiswa Universitas Islam Indonesia Fakultas Ekonomi yang menggunakan layanan jasa logistik JNE akan tetapi banyak juga para dosen dan pegawai Fakultas Universitas Islam Indonesia yang menggunakan layanan jasa logistik JNE.
2. Kurangnya menggeneralisasi untuk dijadikan sampel karena banyak yang menggunakan JNE.

