

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

10.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tingkat harapan konsumen mengenai kualitas pelayanan jasa JNE Wilayah Sleman Yogyakarta adalah sebesar 3,83. Nilai tersebut dalam kategori tinggi yang dapat disimpulkan bahwa tingkat harapan konsumen mengenai kualitas pelayanan JNE adalah dalam kondisi tinggi.
2. Tingkat kenyataan yang dirasakan oleh konsumen setelah menerima pelayanan jasa JNE Wilayah Sleman Yogyakarta adalah puas karena hasil analisis servqual di atas, dapat diketahui sebagian besar dimensi kualitas pelayanan dalam kategori puas atau sudah memenuhi harapan konsumen. Secara keseluruhan, nilai Gap skor lima dimensi adalah 0,46, yang menunjukkan bahwa, kualitas keseluruhan layanan yang disediakan oleh perusahaan sudah memenuhi ekspektasi pelanggan. Hasil analisis *IPA*, Secara keseluruhan, nilai *IPA* lima dimensi adalah 112,01%, yang menunjukkan bahwa, kualitas keseluruhan layanan yang disediakan oleh perusahaan sudah memenuhi ekspektasi pelanggan

3. Faktor-faktor yang perlu diperbaiki adalah indikator dimensi kualitas pelayanan yang mempunyai nilai gap negatif yaitu indikator Karyawan mengutamakan kepentingan konsumen dan karyawan yang professional dibidangnya

5.2 Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya mengambil sampel pelanggan Di JNE wilayah Sleman, Yogyakarta, akan lebih baik jika sampel yang diambil meliputi seluruh pelanggan JNE Yogyakarta, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan dalam lingkup yang lebih luas.
2. Metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner, sehingga sangat mungkin datanya bersifat subjektif, akan lebih baik bila ditambahkan metode wawancara sehingga hasil penelitian yang diperoleh lebih lengkap.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil analisis, maka saran yang diberikan adalah sebagai berikut :

1. Perusahaan hendaknya memprioritaskan variabel-variabel yang berada pada kuadran IV, yaitu dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen seperti kecepatan karyawan dalam melayani konsumen, karyawan menangani masalah dengan segera, pelayanan transaksi tidak berbelit-belit, respon karyawan yang cepat kepada konsumen, sehingga karyawan mampu memberikan pelayanan, penanganan, dan dapat mengatasi masalah-masalah yang ada.

2. Sebaiknya pihak Perusahaan Jasa Pelayanan Pengiriman barang dan logistik harus dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah memberikan kepuasan bagi pelanggan terutama pada kuadran I yaitu menunjukkan atribut-atribut tingkat harapan pelanggan dan tingkat kinerja kualitas pelayanan yang sama-sama tinggi sehingga konsumen merasakan kepuasan.

3. Peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas layanan pengiriman di JNE . Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode lain dalam meneliti kualitas layanan pengiriman barang di JNE, misalnya melalui wawancara mendalam terhadap pelanggan sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi dari pada angket yang jawabannya telah tersedia.