

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah responden 220 orang. Data diolah menggunakan aplikasi perangkat lunak SmartPLS versi 3 dengan beberapa analisis yang pertama uji validitas ada validitas muka, validitas konvergen, dan validitas diskriminan. Kedua uji reliabilitas, ketiga pengujian pengaruh langsung dengan SEM, dan keempat pengujian pengaruh mediasi dengan SEM.

Mengacu pada rumusan dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan J&T. Dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa layanannya.
2. Kepercayaan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan J&T. Artinya ketika pelanggan percaya terhadap layanan yang diberikan maka pelanggan akan merasa puas.
3. Kepercayaan mampu memediasi secara parsial hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan J&T. Semakin percaya seorang pelanggan terhadap kualitas layanan yang didapatkan maka seorang pelanggan akan merasa puas.

4. Ketepatan waktu berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan J&T. Apabila dalam pengiriman barang atau dalam melayani pelanggan dengan cepat dan sigap maka pelanggan akan merasa puas.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian diatas, masih terdapat banyak keterbatasan sehingga banyak yang perlu diperbaiki. Adapun saran yang penulis sampaikan diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

J&T harus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan ketepatan waktu pengiriman dan menghadirkan kepercayaan dari pelanggan agar dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. J&T harus dapat tepat waktu saat melakukan pengiriman agar pelanggan dapat menerima paket sesuai dengan estimasi yang ditentukan, dengan begitu pelanggan akan merasa puas dan kepuasan pelanggan akan tercapai. Selanjutnya J&T harus tetap menjaga dan mempertahankan kepercayaan pelanggan agar tetap meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Agar dapat menambahkan variabel – variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan
- b. Dapat dilakukan penambahan responden agar penelitian mendapatkan hasil yang memuaskan.
- c. Dapat menambah item pertanyaan untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih baik lagi.