

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, di pembahasan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Exspres Cabang Kota Sungai Penuh, dimana besarnya pengaruh yang diberikan oleh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan secara parsial hanya sebesar 1,31%.
2. Pengalaman ( $X_2$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Exspres Cabang Kota Sungai Penuh, dimana besarnya pengaruh yang diberikan oleh variabel Pengalaman terhadap Kepuasan Pelanggan secara parsial hanya sebesar 2,43%.
3. Testimoni Orang Lain ( $X_3$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Exspres Cabang Kota Sungai Penuh, dimana besarnya pengaruh yang diberikan oleh variabel Testimoni Orang Lain terhadap Kepuasan Pelanggan secara parsial hanya sebesar 0,05%.
4. Kualitas Pelayanan, Pengalaman dan Testimoni Orang Lain tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Secara simultan besarnya pengaruh yang diberikan oleh variabel Kualitas Pelayanan, Pengalaman dan Testimoni Orang Lain tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan berdasarkan hasil perhitungan hanya sebesar 3,8% sedangkan 96,2% dipengaruhi faktor lain diluar penelitian ini.

## 5.2 Saran

Berdasarkan bab pembahasan dan kesimpulan bahwa Kepuasan Pelanggan berada pada rata-rata Cukup Baik dengan Total Capaian Responden (TCR) nya sebesar 78,8%, maka untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan tersebut maka penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan dengan cara :
  - 1) Saat pelanggan menerima barang terjadi kerusakan dan langsung berkomplein kepada pihak jasa pengiriman barang j&t ekspres sebaiknya pihak J&T langsung menanggapi.
  - 2) Hendaknya pihak J&T Exspres Cabang Kota Sungai Penuh, Memberikan layanan yang baik terhadap para pelanggan yang melakukan komplein.
2. Meningkatkan Pengalaman dengan cara :
  - 1) Hendaknya pihak J&T Exspres Cabang Kota Sungai Penuh J&t cabang Sungai Penuh, juga bertanggung jawab atas kerusakan barang yang di terima dengan ketentuan yang berlaku.
  - 2) Hendaknya Karyawan memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat di percaya
3. Meningkatkan Testimoni Orang Lain dengan cara :
  - 1) Hendaknya pihak J&T Exspres Cabang Kota Sungai Penuh ,meningkatkan kepercayaan pelanggan untuk mempercayai barangnya dikirim melalui jasa pengiriman barang j&t ekspres

4. Bagi peneliti selanjutnya yang hendak meneliti maupun mengembangkan penelitian serupa, penulis menyarankan untuk melakukan penelitian yang mencakup ranah yang lebih luas lagi.

