

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Atas dasar penelitian terdahulu dimana sudah dijabarkan dalam bab-bab di atasnya, ditemukan *responsiveness* memberikan dampak positif akan kepuasan pelanggan.

Pada penelitian lainnya yang dilakukan oleh Po- Lin Lai *et al.*, pada jurnalnya yang berjudul *Determinants of customer satisfaction with parcel locker services in last-mile logistics* bahwa *responsiveness* adalah prediktor terkuat yang berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan dengan layanan jasa pengirimannya.

Penelitian ini bertujuan untuk dapat memberikan penjelasan mengenai pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan.

Data dari penelitian ini menggambarkan jika *responsiveness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Adanya daya tanggap yang dilakukan mampu memberikan kepuasan pelanggan, sesuai dengan satu dari pernyataan pada variabel *responsiveness* yang menyebutkan customer service JNE selalu merespon keluhan dan permintaan saya. Adanya interaksi tersebut pelanggan merasakan puas dengan layanan yang diberikan oleh JNE.

B. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dari proses berlangsungnya sampai pengakhiran penulis skripsi ini tidak jauh dari tantangan yang menghalangi penulis. Terkait

tantangan ataupun hambatan yang menghalangi penulis adalah sebagai berikut:

1. Dalam pengambilan data, penelitian ini hanya menggunakan domisili di Kota Samarinda.
2. Hanya memanfaatkan 1 variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan.

C. Saran

Peneliti memiliki sejumlah saran untuk penelitian selanjutnya, saran tersebut antara lain:

Saran akademisi :

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menganalisis dan membandingkan pengaruh *responsiveness* tersebut pada jasa pengiriman lainnya
2. Untuk kedepannya, peneliti lain bisa memanfaatkan beberapa variabel yang berbeda yang dianggap memiliki pengaruh pada kepuasan pelanggan.

Saran bagi perusahaan :

Pihak brand JNE harus lebih lagi dalam pengawasan instrument yang memiliki tingkat kepuasan yang rendah agar bisa memenuhi standar kepuasan para pelanggan. Karena apabila pelanggan merasa terpuaskan maka pelanggan akan selalu tertarik untuk terus menggunakan JNE.