

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan.**

Pada hasil analisis penelitian dapat disimpulkan adanya dampak positif yang signifikan antara *reliability* terhadap kepuasan pelanggan JNE di Kota Samarinda. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu dan penelitian yang dilakukan oleh Po- Lin Lai *et al.*, (2021) pada jurnalnya yang berjudul *Determinants of customer satisfaction with parcel locker service in last-mile logistics* bahwa *reliability* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan karena JNE terdapat pada urutan kedua sebagai perusahaan jasa yang memiliki aduan konsumen terbanyak, maka dari itu untuk mendukung penelitian ini digunakan data sekunder dan data primer yang disebarakan melalui kuisisioner kepada pelanggan JNE. Berdasarkan hasil uji regresi tentang pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pelanggan dapat disimpulkan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa JNE telah memberikan solusi yang tepat dan cepat pada setiap kendala yang dialami sehingga pelanggan merasa JNE merupakan jasa pengiriman yang tepat yang dapat dipercaya dan diandalkan.

**B. Keterbatasan penelitian.**

Berdasarkan pengalaman dalam penelitian yang dilakukan, penulis mengalami hambatan pada penelitian ini karena hanya memfokuskan kepada variabel *reliability* terhadap kepuasan pelanggan, maka diharapkan untuk peneliti selanjutnya yang akan memulai penelitian dapat memasukkan variabel lainnya dengan menggunakan objek yang berbeda.

**C. Saran.**

Sesuai dengan kegiatan analisis dan penelitian yang dilakukan, maka dari itu peneliti berharap JNE dapat memaksimalkan keakuratan pengiriman paket sesuai yang dijanjikan dan memberikan solusi yang efektif untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan agar menjadi jasa ekspedisi yang dapat diandalkan dan dipercaya. Kemudian kepada peneliti selanjutnya diharapkan dapat melengkapi ketidak sempurnaan dari penelitian ini dengan membahas tentang variabel sebagai faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada perusahaan JNE.