

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti pada J&T Express Nias Barat, maka dapat diambil kesimpulan dari hasil analisa penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan konsumen tergantung pada layanan yang diberikan oleh suatu penyedia jasa yang mana J&T Express Nias Barat masih kurang dalam pelayanan terlebih complain yang di ajukan konsumen kepada karyawan tidak ditanggapi dan juga tidak memberikan solusi terlebih paket yang diantarkan di alamat kadang dalam keadaan rusak, penyot salah kirim dan lain sebagainya, membuat konsumen kurang puas dengan layanan yang diberikan namun terlepas dari hal tersebut harga ongkir pengiriman barang yang diberikan oleh J&T Express murah dan bisa dijangkau oleh konsumen serta fasilitas baik tempat ruang tunggu paket dan juga lahan parkir yang luas membuat konsumen nyaman ketika datang di kantor J&T Express.
2. Upaya J&T Express untuk memenuhi kepuasan konsumen yaitu dengan mengevaluasi segala complain dari konsumen tersebut mulai dari yang terkecil hingga yang terbesar terlebih pelayanan yang lebih ditingkatkan lagi dan juga keutuhan paket konsumen serta ketepatan waktu pengiriman dan penjeputan paket sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh J&T Express serta bisa memenuhi visi dan misi yang telah di sampaikan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka penulis dapat memberikan saran yang bersifat membangun demi kemajuan J&T Express Nias Barat, berdasarkan hasil yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Peneliti sarankan kepada J&T Express Nias Barat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen karena layanan

yang diberikan itu yang menjadi tolak ukur kepuasan konsumen sendiri, ketika konsumen tidak puas dengan pelayanan yang diberikan maka otomatis konsumen tersebut tidak lagi menggunakan jasa tersebut bahkan tidak menganjurkan orang lain namun dengan pelayanan yang diberikan bagus maka konsumen merasa puas.

2. Bagi perkembangan ilmu pengetahuan, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan, tanpa melupakan nilai keaslian dari penelitian ini terutama dalam bidang ekonomi khususnya untuk Kepuasan Konsumen.
3. Peneliti selanjutnya, hasil penelitian diharapkan menjadi masukan dan landasan awal bagi peneliti selanjutnya yang mengangkat topik tentang Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Layanan Pengiriman Barang Pada J&T Express