

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai "Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Distribusi Pengiriman Barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara", serta dengan mengacu pada rumusan masalah yang telah ditetapkan, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Distribusi Pengiriman Barang di J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap layanan distribusi pengiriman barang di J&T Express Lotu masih menghadapi berbagai tantangan. Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan meliputi ketepatan waktu pengiriman, kualitas pelayanan, transparansi informasi dalam proses pengiriman, variasi layanan yang tersedia, serta komunikasi antara pelanggan dan petugas layanan. Dari hasil wawancara dan observasi, ditemukan bahwa meskipun J&T Express Lotu telah berupaya memberikan layanan terbaik, masih terdapat beberapa kendala seperti keterlambatan pengiriman akibat kondisi infrastruktur jalan yang kurang mendukung, kurangnya kejelasan informasi terkait status pengiriman barang, serta keterbatasan variasi layanan, seperti layanan ekspres yang belum tersedia.

2. Faktor-Faktor Penghambat dalam Layanan Distribusi Pengiriman Barang di J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor penghambat yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan distribusi di J&T Express Lotu. Faktor pertama adalah keterlambatan pengiriman, yang disebabkan oleh kondisi geografis dan infrastruktur jalan yang kurang mendukung, terutama di daerah-daerah terpencil. Faktor kedua adalah kualitas pelayanan, di mana beberapa pelanggan mengeluhkan sikap dan responsivitas petugas dalam menangani keluhan serta kurangnya layanan pelanggan yang proaktif. Faktor ketiga adalah kurangnya transparansi dalam proses pengiriman, di mana pelanggan sering tidak mendapatkan pembaruan informasi yang jelas mengenai status barang mereka. Faktor keempat adalah keterbatasan variasi layanan, di mana pelanggan tidak memiliki banyak pilihan dalam hal kecepatan dan jenis layanan pengiriman. Faktor terakhir adalah kurangnya komunikasi antara pelanggan dan petugas layanan, yang menyebabkan beberapa pelanggan merasa kurang mendapatkan perhatian atau solusi yang cepat terhadap permasalahan yang mereka alami.

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dalam layanan distribusi pengiriman barang di J&T Express Lotu masih perlu ditingkatkan dengan mengatasi hambatan-hambatan yang ada. Penelitian ini merekomendasikan beberapa strategi perbaikan, seperti peningkatan efisiensi

operasional untuk mengurangi keterlambatan pengiriman, peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan karyawan, peningkatan transparansi dalam proses pengiriman dengan sistem pelacakan yang lebih akurat, serta pengembangan variasi layanan agar pelanggan memiliki lebih banyak pilihan sesuai dengan kebutuhan mereka.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Distribusi Pengiriman Barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara", serta dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai rekomendasi untuk perbaikan layanan di masa mendatang.

1. Perusahaan perlu mengatasi keterlambatan pengiriman dengan mengoptimalkan rute distribusi, meningkatkan jumlah kurir, serta menjalin kerja sama dengan transportasi lokal agar daerah terpencil tetap dapat dijangkau dengan efisien. Selain itu, kualitas pelayanan kurir dan staf perlu ditingkatkan melalui pelatihan rutin terkait komunikasi dan profesionalisme dalam melayani pelanggan. Transparansi dalam proses pengiriman juga harus diperbaiki dengan sistem pelacakan yang lebih akurat, notifikasi otomatis kepada pelanggan, serta layanan pelanggan yang lebih responsif untuk memberikan informasi terkini mengenai status pengiriman barang.

2. Selain itu, J&T Express Lotu dapat meningkatkan variasi layanan pengiriman dengan menambahkan opsi pengiriman ekspres dan same day delivery, serta menyediakan layanan pick-up barang dari rumah pelanggan agar lebih praktis. Dengan menerapkan strategi umpan balik pelanggan yang lebih baik, seperti mekanisme keluhan online dan program loyalitas bagi pelanggan setia, perusahaan dapat terus mengevaluasi dan memperbaiki layanan mereka secara berkelanjutan. Dengan langkah-langkah ini, J&T Express Lotu dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, mengurangi tingkat keluhan, dan memperkuat daya saingnya dalam industri pengiriman barang.

1.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai ruang lingkup dan cakupan penelitian. Beberapa keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini antara lain:

1. Jumlah Responden yang Terbatas

Penelitian ini hanya melibatkan sejumlah kecil responden pelanggan dan pegawai di J&T Express Cabang Lotu, Kabupaten Nias Utara. Oleh karena itu, hasil penelitian ini mungkin tidak sepenuhnya mewakili pendapat seluruh pelanggan atau seluruh pegawai J&T Express di wilayah tersebut. Dengan jumlah responden yang lebih besar, hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang kepuasan pelanggan dan tantangan yang dihadapi oleh perusahaan.

2. Lokasi Penelitian yang Terbatas

Penelitian ini hanya difokuskan pada J&T Express Cabang Lotu, yang terbatas pada daerah Kabupaten Nias Utara. Sebagian besar temuan dalam penelitian ini mungkin tidak dapat digeneralisasi ke cabang J&T Express lainnya di wilayah atau kota yang berbeda. Faktor geografis dan kondisi daerah tertentu dapat mempengaruhi pengalaman pelanggan yang mungkin berbeda di cabang lain.

3. Faktor Eksternal yang Tidak Dapat Dikontrol

Beberapa faktor eksternal yang mempengaruhi layanan distribusi pengiriman barang, seperti cuaca buruk, kondisi jalan yang tidak baik, atau masalah teknis dalam sistem mungkin tidak sepenuhnya dapat diprediksi atau dikendalikan oleh perusahaan. Faktor-faktor ini dapat mempengaruhi kecepatan pengiriman atau keandalan layanan, dan meskipun telah diidentifikasi dalam penelitian, pengaruhnya bisa sangat bervariasi tergantung pada kondisi tertentu yang terjadi pada saat pengiriman.

4. Subjektivitas dalam Wawancara

Hasil wawancara dengan pelanggan dan pegawai mungkin dipengaruhi oleh subjektivitas atau persepsi pribadi masing-masing individu. Pandangan atau pengalaman yang diungkapkan oleh responden mungkin berbeda-beda tergantung pada harapan, preferensi, atau pengalaman mereka dengan layanan J&T Express. Hal ini bisa mempengaruhi objektivitas dan representasi data yang diperoleh.

5. Perubahan Kebijakan yang Tidak Terselidiki

Penelitian ini tidak menyelidiki perubahan kebijakan terbaru yang mungkin telah diterapkan oleh J&T Express setelah penelitian dilakukan. Kebijakan baru atau perubahan dalam prosedur internal perusahaan dapat mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, namun penelitian ini hanya mencakup data yang tersedia pada saat pelaksanaan wawancara dan tidak mengantisipasi perubahan kebijakan yang terjadi setelahnya.

6. Ketergantungan pada Data Kualitatif

Penelitian ini lebih mengandalkan pada data kualitatif melalui wawancara mendalam dengan pelanggan dan pegawai. Meskipun wawancara dapat memberikan informasi yang mendalam dan mendetail, data kualitatif cenderung memiliki keterbatasan dalam hal objektivitas dan umum dibandingkan dengan penelitian yang lebih bersifat kuantitatif. Penggunaan data kuantitatif tambahan, seperti survei atau analisis statistik, dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang kepuasan pelanggan.

Dengan mempertimbangkan keterbatasan-keterbatasan ini, disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan memperluas cakupan responden, lokasi penelitian, serta menggunakan metode campuran (kualitatif dan kuantitatif) untuk memperoleh gambaran yang lebih akurat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di J&T Express.