

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dan berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijelaskan di bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam pengiriman barang. PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli telah menunjukkan komitmen yang tinggi untuk menjaga standar kualitas pelayanan, dengan fokus pada fasilitas fisik yang profesional dan pengiriman barang yang tepat waktu serta aman. Meskipun perusahaan sudah berupaya maksimal, tantangan dalam perawatan fasilitas, kondisi eksternal yang mempengaruhi pengiriman, serta hambatan operasional seperti masalah transportasi dan sistem masih menjadi kendala yang perlu diatasi. Kualitas pengiriman sangat bergantung pada kerjasama yang baik antara kurir, gudang, dan pelanggan, serta komunikasi yang efektif dengan pelanggan mengenai status pengiriman..
2. Pengiriman barang merupakan bagian penting dari bisnis logistik, dan PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli menghadapi berbagai tantangan dalam menjalankan operasional pengirimannya. Beberapa kendala utama yang dihadapi termasuk keterlambatan pengiriman dan masalah keamanan barang selama perjalanan. Meskipun berbagai faktor eksternal dan internal dapat mempengaruhi kelancaran pengiriman, PT. JNE Express terus berupaya untuk mengatasi masalah-masalah tersebut dengan sistem pengecekan yang cepat, komunikasi yang jelas dengan pelanggan, serta perhatian terhadap pengemasan dan keselamatan barang. Koordinasi yang baik antara tim operasional dan manajerial juga menjadi kunci untuk menjaga kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli, maka saran yang dapat dikemukakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. PT. JNE Express Gunungsitoli dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki sistem operasional, termasuk peningkatan kecepatan dan ketepatan waktu pengiriman serta memastikan pemeliharaan fasilitas secara berkala. Upaya ini akan membantu menjaga standar layanan yang tinggi, meminimalkan kesalahan, dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.
2. Untuk PT. JNE Express Gunungsitoli, perusahaan dapat terus meningkatkan sistem pemantauan pengiriman secara *real-time* dan memperkuat pelatihan bagi pengirim dan kurir terkait pengemasan dan pengamanan barang. Dengan langkah ini, perusahaan akan lebih siap menghadapi tantangan yang ada dan memastikan pengiriman barang tetap berjalan lancar, aman, dan tepat waktu.