

BAB V

SIMPULAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan pada bab IV mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan ulang pelanggan J&T Express Cabang Kebumen, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel reliabilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti reliabilitas sangat penting untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan. Semakin baik reliabilitas (kehandalan) perusahaan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti semakin tingginya daya tanggap perusahaan terhadap pelanggan maka semakin tinggi juga kepuasan yang dirasakan pelanggan.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel reliabilitas berpengaruh terhadap keputusan penggunaan ulang. Hal ini berarti ketika perusahaan dapat diandalkan maka akan meningkatkan penggunaan ulang jasa di masa depan.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tanggap tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan ulang. Hal ini berarti semakin tinggi daya tanggap perusahaan tidak menjamin seseorang melakukan penggunaan ulang jasa.

5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan ulang. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kepuasan pelanggan maka penggunaan ulang jasa akan semakin meningkat.
6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel reliabilitas berpengaruh terhadap keputusan penggunaan ulang melalui kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi reliabilitas yang diberikan perusahaan, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan secara tidak langsung berpengaruh terhadap keputusan penggunaan ulang.
7. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh terhadap keputusan penggunaan ulang melalui kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi daya tanggap yang diberikan perusahaan, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan secara tidak langsung berpengaruh terhadap keputusan penggunaan ulang.

5.2. Keterbatasan

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan sebagai berikut:

- 1.) Penelitian ini belum dapat mengungkapkan secara keseluruhan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan keputusan penggunaan ulang pada J&T Express Cabang Kebumen, karena hanya terbatas pada faktor reliabilitas dan daya tanggap.
- 2.) Penelitian ini hanya melibatkan 105 responden dari seluruh pelanggan J&T Express Cabang Kebumen sehingga hasil penelitian ini belum

memberikan kesimpulan yang dapat diterapkan pada populasi yang lebih besar.

- 3.) Keterbatasan penulis dalam mendapatkan dokumen penting terkait dengan penelitian ini, sehingga penulis lebih banyak menggunakan data primer.
- 4.) Penyebaran kuesioner dilakukan secara *online*, sehingga peneliti tidak dapat mengawasi secara langsung responden dalam mengisi kuesioner. Apabila responden mengalami kesulitan dalam memahami maksud dari pernyataan dalam kuesioner, maka dapat menyebabkan responden mengisi seadanya dan hasil jawaban menjadi bias.

5.3. Implikasi

Implikasi dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu implikasi praktis dan implikasi teoritis. Implikasi praktis berkaitan dengan kontribusi penelitian terhadap faktor kepuasan pelanggan sehingga melakukan penggunaan ulang pada J&T Express Cabang Kebumen. Sedangkan implikasi teoritis berhubungan dengan kontribusinya bagi pengembangan teori-teori tentang reliabilitas dan daya tanggap terhadap keputusan penggunaan ulang melalui kepuasan pelanggan.

5.3.1. Implikasi Praktis

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengemukakan beberapa saran sebagai pelengkap kualitas pelayanan pada J&T Express Cabang Kebumen sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa reliabilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dan keputusan penggunaan ulang. Berdasarkan data kuesioner yang telah disebar terdapat skor terendah pada indikator reliabilitas mengenai jasa yang disediakan perusahaan sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini dapat diartikan bahwa J&T Express Cabang Kebumen belum maksimal dalam menyediakan layanan yang tepat waktu sesuai komitmen. J&T Express Cabang Kebumen perlu mengidentifikasi tahapan-tahapan dalam proses penyediaan jasa dan mengevaluasi ketidaksesuaian proses yang menyebabkan tidak terpenuhinya komitmen perusahaan pada pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan reliabilitas dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu dan sesuai komitmen untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan penggunaan ulang.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tanggap secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti semakin tinggi daya tanggap perusahaan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Sementara hasil uji t variabel daya tanggap terhadap keputusan penggunaan ulang tidak memiliki pengaruh. Hal ini berarti semakin tinggi daya tanggap perusahaan tidak menjamin seseorang melakukan penggunaan ulang jasa. Berdasarkan data kuesioner yang telah disebar terdapat skor terendah pada indikator daya tanggap mengenai kemampuan

cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan. Masalah tersebut dapat diatasi dengan memberikan pelatihan karyawan tentang cara menangani keluhan pelanggan dengan efektif dan ramah. Perusahaan juga dapat memaksimalkan berbagai saluran komunikasi, seperti email, telepon, dan formulir *online* agar pelanggan dapat dengan mudah mengajukan keluhan dan mendapatkan tanggapan yang cepat. Oleh karena itu, J&T Express Cabang Kebumen harus *fast respon* agar dapat memberikan kepuasan pelanggan yang tinggi sehingga meningkatkan penggunaan ulang.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan penggunaan ulang. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan karena semakin tinggi kepuasan pelanggan, maka semakin tinggi pula keputusan penggunaan ulang. J&T Express Cabang Kebumen dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memperhatikan faktor reliabilitas dan daya tanggap. Pada saat pelanggan mendapatkan pelayanan terkait dengan reliabilitas dan daya tanggap yang baik maka pelanggan akan merasa puas dan akan menggunakan ulang jasa pengiriman pada perusahaan tersebut.

5.3.2. Implikasi Teoritis

Berdasarkan penelitian mengenai keputusan penggunaan ulang terdapat beberapa hasil dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Implikasi yang berkaitan dengan teori reliabilitas

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa reliabilitas berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa reliabilitas (kehandalan) menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan karena semakin tinggi keandalan perusahaan, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Saputra, dkk. (2023), yang menyatakan bahwa reliabilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa reliabilitas berpengaruh terhadap keputusan penggunaan ulang. Slack *et al.* (2020) mengemukakan bahwa ketika perusahaan dapat diandalkan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen, yang kemudian akan meningkatkan intensi pembelian ulang dimasa depan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryani S & Rosalina S.S (2019).

2. Implikasi yang berkaitan dengan teori daya tanggap

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti semakin tinggi daya tanggap perusahaan akan meningkatkan

kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra, dkk (2023) dan Le., *et al.* (2020) yang menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sementara secara parsial variabel daya tanggap tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan ulang. Hal ini berarti semakin tinggi daya tanggap perusahaan tidak menjamin seseorang melakukan penggunaan ulang, yang dimana hasil ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu. Akan tetapi, daya tanggap menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan agar dapat memberikan kepuasan yang tinggi sehingga meningkatkan penggunaan ulang. Hasil penelitian ini didukung oleh Egim, A.S., dkk (2023) bahwa daya tanggap tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada KFC Cabang Veteran.

3. Implikasi yang berkaitan dengan teori kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap variabel keputusan penggunaan ulang. Pelanggan yang memiliki kepuasan yang tinggi akan menggunakan kembali jasa pengiriman dan akan merekomendasikan kepada orang lain. Kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan karena semakin tinggi kepuasan pelanggan, maka semakin tinggi pula keputusan penggunaan ulang. Penelitian ini sejalan dengan

penelitian yang dilakukan oleh Suryani S & Rosalina S.S. (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat memediasi antara reliabilitas dengan keputusan penggunaan ulang. Selain itu, kepuasan pelanggan juga berperan dalam memediasi antara daya tanggap dengan keputusan penggunaan ulang. Menurut Slack., *et al.* (2020) ketika perusahaan dapat memberikan respon yang cepat kepada pelanggannya, maka pelanggan akan menjadi yakin dalam melakukan pembelian dan akan merasa puas sehingga melakukan pembelian kembali di kemudian hari.

