

BAB V

SIMPULAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dari pengolahan data dan pembahasan yang telah dikemukakan dalam bab IV, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel keamanan barang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa layanan pengiriman *J&T Express* di kabupaten kebumen. Hal ini berarti semakin aman barang yang dikirim tidak menjamin seseorang merasakan kepuasan yang tinggi juga. Karena *J&T Express* telah memberikan jaminan asuransi terhadap keamanan barangnya.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa layanan pengiriman *J&T Express* di Kebumen. Hal ini berarti semakin cepat dan tepat barang yang dikirim sampai semakin tinggi juga kepuasan yang dirasakan pelanggan.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sistem pelacakan online berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa layanan pengiriman *J&T Express* di Kebumen. Hal ini berarti semakin baik dan akuratnya sistem tracking *J&T Express* maka semakin tinggi juga kepuasan yang dirasakan pelanggan.

4. Sesuai dengan hasil F menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ sehingga dapat diartikan bahwa variabel keamanan barang, ketepatan waktu pengiriman, dan sistem pelacakan online secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa layanan pengiriman J&T Express di Kabupaten Kebumen

5.2. Keterbatasan

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan diantaranya yaitu:

1. Penelitian ini menjelaskan bahwa variabel kepuasan pelanggan 62,1% dipengaruhi oleh keamanan barang, ketepatan waktu pengiriman, dan sistem pelacakan online. Penelitian lain disarankan untuk mengambil variabel lain karena $(100\% - 62,1\% = 37,9\%)$ dijelaskan oleh faktor lain dari luar model atau dipengaruhi variabel lain. Serta menjadikan penelitian ini sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Adanya keterbatasan dengan menggunakan kuisioner dalam bentuk google form yang dishare melalui WA (WhatsApp) yang membuat jawaban responden terkadang tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.
3. Penelitian ini melibatkan subjek penelitian dalam jumlah 100 responden, sehingga hasil dalam penelitian ini belum digeneralisasikan pada kelompok subjek dalam jumlah yang besar

5.3. Implikasi

Implikasi dari hasil penelitian ini mencakup dua hal yaitu implikasi praktis dan implikasi teoritis. Implikasi praktis berkaitan dengan kontribusi penelitian terhadap kepuasan pelanggan jasa layanan pengiriman J&T Express di Kebumen. Sedangkan implikasi teoritis berhubungan dengan kontribusinya bagi pengembangan teori-teori tentang keamanan barang, ketepatan waktu pengiriman dan sistem pelacakan online terhadap kepuasan pelanggan jasa layanan pengiriman J&T Express.

5.3.1 Implikasi Praktis

Berdasarkan penelitian yang dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis ada beberapa saran yang dapat diberikan sebagai masukan bagi pihak-pihak terkait :

- a. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai t hitung sebesar $0.31 < t$ tabel 1.985 dan nilai signifikan sebesar $0.975 > 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa keamanan barang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan jawaban responden pada penelitian ini. Dengan adanya jaminan keamanan dan asuransi yang diberikan oleh J&T Express, konsumen merasa tidak terlalu khawatir akan keamanan barang pada J&T Express. Dengan demikian, keamanan barang bukan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil pada variabel keamanan barang dapat digunakan sebagai dasar

pertimbangan pada J&T *Express* diharapkan mempertahankan dan meningkatkan keamanan barang agar memicu adanya kepuasan pelanggan.

- b. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai t hitung sebesar $2.062 > t$ tabel 1.985 dan nilai signifikan sebesar $0.042 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. pelanggan J&t *Express* merasa bahwa ketepatan waktu pengiriman dapat menjadikan pelanggan merasa puas. Berdasarkan jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian responden memberikan penilaian cukup baik terhadap ketepatan waktu pengiriman. Responden merasa J&T *Express* mampu melakukan pengiriman secara tepat waktu, sehingga barang sampai ke penerima sesuai estimasi yang diberikan. Berdasarkan hasil pada variabel ketepatan waktu pengiriman dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pada J&T *Express* untuk tetap mempertahankan dan selalu meningkatkan pola strategi barang sampai ke penerima sesuai estimasi yang diberikan dimana nantinya dapat menjadi peluang bagi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. meningkatkan ketepatan waktu pengiriman dengan selalu memperhatikan transportasi yang digunakan saat pengiriman serta selalu tepat dalam memperkirakan waktu/estimasi barang serta

memberikan kemungkinan buruk yang biasa terjadi saat barang dipergunakan sehingga pelanggan merasa puas dengan *J&T Express*.

- c. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai t hitung sebesar $7.497 > t$ tabel 1.985 dan nilai signifikan sebesar $0.00 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem pelacakan *online* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pengguna *J&T Express* merasa bahwa sistem pelacakan online dapat memudahkan pelanggan sehingga pengguna merasa puas. Berdasarkan jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian responden memberikan penilaian cukup baik terhadap sistem pelacakan online, responden merasa dengan adanya sistem ini mampu mempermudah konsumen dalam melakukan pelacakan barang yang dikirim hanya dengan menuliskan resi sehingga membuat konsumen merasa puas akan *J&T Express*. Berdasarkan hasil pada variabel sistem pelacakan online dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan *J&T Express* untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas sistem pelacakan online ini menjadi lebih baik yang mana dapat menjadi peluang bagi perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan. meningkatkan sistem pelacakan online dengan memberikan desain web yang jelas dan menarik, keamanan data yang baik serta layanan yang responsive terhadap konsumen jika terdapat kendala, sehingga pelanggan merasa puas dengan adanya sistem pelacakan online pada *J&T Express*.

5.3.2 Implikasi Teoritis

Berdasarkan penelitian mengenai kepuasan pelanggan terdapat beberapa hasil dalam penelitian ini. Hasil tersebut memberikan dukungan secara empiris terhadap teori-teori antara lain:

a. Implikasi yang berkaitan dengan teori keamanan barang

Berdasarkan hasil penelitian ini menyatakan bahwa keamanan barang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa layanan pengiriman J&T Express di kabupaten kebumen. Hal ini membuktikan bahwa keamanan barang bukan merupakan suatu faktor yang membuat pelanggan merasa puas. Masih banyak faktor yang mungkin menjadi faktor kepuasan pelanggan pada J&T Express. Ini disebabkan karena J&T Express memberikan asuransi keamanan pada setiap pengiriman barang, jika barang hilang itu akan digantikan sesuai asuransi yang telah diklaim. sehingga keamanan barang bukan merupakan salah satu faktor kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Susilah, W. H., Arifin, R., & Rachmadi, K. R. 2023) Hasil penelitian menunjukkan Keamanan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa pengantaran J&T Express Lowokwaru Kota Malang studi kasus ke mahasiswa Universitas Islam Malang.

b. Implikasi yang berkaitan dengan teori ketepatan waktu pengiriman

Berdasarkan hasil penelitian ini menyatakan bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa layanan pengiriman J&T Express di kabupaten Kebumen. Peneliti ini membuktikan bahwa semakin cepat dan tepat barang sampai ke penerima maka akan pelanggan akan semakin merasa puas. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dewantoro, Dikaprio, Lina Aryani dan Faisal Marzuki. 2020) Ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan JNE. Yang berarti semakin baik ketepatan waktu pengiriman akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

c. Implikasi yang berkaitan dengan teori Sistem Pelacakan online

Berdasarkan hasil penelitian ini menyatakan bahwa Sistem pelacakan online berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa layanan pengiriman J&T Express di Kebumen. Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik dan akurat sistem tracking J&T Express maka akan membuat pelanggan merasa puas terhadap jasa layanan pengiriman J&T Express. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Aisyah, 2021) Hasil dari penelitian ini fasilitas tracking sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.