

## **BAB V**

### **SIMPULAN**

#### **5.1 Simpulan**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang telah dilakukan terhadap ke-empat hipotesa yang telah diuji menggunakan analisis regresi berganda, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Pelanggan J&T akan merasa sangat terbantu tanpa merasa terbebani dan dapat mengefisien waktu dalam mengirim barang secara cepat.
2. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Ekspedisi J&T membangun hubungan baik dengan pelanggannya mempunyai tujuan untuk membangun kepercayaan pelanggan kepada layanan jasa pengirimannya tersebut.
3. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Layanan Jasa Pengiriman Ekspedisi J&T selalu berusaha memberikan pelayanan terbaiknya bagi pengguna..

#### **5.2 Keterbatasan**

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa keterbatasan penelitian yang dengan keterbatasan tersebut dapat berpengaruh terhadap hasil penelitian.

Keterbatasan penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel independen yaitu kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan dengan nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,701 atau sama dengan 70,1%. Sedangkan masih banyak faktor-faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna ekspedisi J&T di Kabupaten Kebumen, sehingga penelitian ini belum mencakup keseluruhan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna ekspedisi J&T di Kabupaten Kebumen.
2. Objek pada penelitian ini terbatas pada pengguna ekspedisi J&T di Kabupaten Kebumen dengan minimal umur 17 tahun, dimana belum menggambarkan seluruh pengguna ekspedisi J&T.
3. Proses pengumpulan data pada penelitian ini hanya dilakukan melalui pembagian kuisisioner menggunakan *link* yang tersambung pada laman peneliti secara online. Sehingga beberapa data yang masuk masih harus disesuaikan kembali dengan kriteria dalam penelitian sebelum akhirnya digunakan dalam proses penelitian.

### **5.3 Implikasi**

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian dan kesimpulan diatas maka terdapat beberapa implikasi praktis dan teoritis sesuai dengan prioritas yang dapat diberikan sebagai masukan:

#### **5.3.1 Implikasi Praktis**

1. Kemudahan menjadi variabel yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ekspedisi J&T. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan evaluasi pada sistem pengiriman di J&T, contohnya seperti menyediakan

fasilitas jemput paket gratis ke rumah. Sehingga pengguna tidak perlu datang ke outlet J&T untuk melakukan pengiriman barang.

2. Kepercayaan menjadi variabel yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ekspedisi J&T. Oleh karena itu, J&T perlu membangun hubungan dengan pengguna agar dapat meningkatkan kepercayaan pengguna, sehingga pengguna tidak beralih ke jasa layanan pengiriman lainnya.
3. Kualitas layanan menjadi variabel yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ekspedisi J&T. Oleh karena itu, jasa pengiriman ekspedisi J&T selalu berusaha memberikan pelayanan terbaiknya bagi pengguna sesuai dengan motto yang menjadi acuan bagi ekspedisi J&T untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya.

### **5.3.2 Implikasi Teoritis**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna J&T. Sedangkan secara parsial variabel kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna J&T. Implikasi teoritis ini berkaitan dengan kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna ekspedisi J&T. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Monica Tiara, Erlina Rufaidah dan Yon Rizal (2020) kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pelanggan menyatakan

adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan J&T akan merasa sangat terbantu tanpa merasa terbebani dan dapat mengefisien waktu dalam mengirim barang secara cepat. Dengan pengalaman yang baik tersebut, maka pelanggan merasakan kemudahan saat menggunakan jasa pengiriman tersebut dan pelanggan juga akan merekomendasikan kepada yang lainnya. Dengan sistem kerja J&T yang baik dalam mengirimkan barang, maka pelanggan dapat mudah menggunakan jasa tersebut, pelanggan akan merasa aman, terjamin, dan barang sampai dengan cepat dan tepat, hal tersebut berdampak dengan kepuasan pengguna.

2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna ekspedisi J&T. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Lestari (2019) yang menyimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Semakin baik hubungan pelanggan dengan J&T maka pelanggan akan semakin percaya atas pelayanan jasa pengiriman yang dilakukan oleh J&T sehingga pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan jasa yang diterimanya. Secara umum kepercayaan diperoleh dari kepuasan setelah penggunaan produk atau jasa. Apabila kepercayaan pelanggan tinggi maka pelanggan tersebut akan merasa puas.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna ekspedisi J&T. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Aji (2017) yang menyimpulkan bahwa adanya

pengaruh positif dari kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pengguna adalah perbandingan harapan pada layanan jasa dan kenyataan yang diterima konsumen J&T sehingga menumbuhkan dua kemungkinan yaitu puas jika J&T menyampaikan informasi secara berlebihan dengan konsumen, sehingga konsumen berharap terlalu tinggi, dan berakibat ketidakpuasan jika J&T tidak mampu memenuhi informasinya. Layanan Jasa Pengiriman Ekspedisi J&T selalu berusaha memberikan pelayanan terbaiknya bagi pengguna.

