

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan mengenai pengaruh Kualitas pelayanan (X1) dan kemudahan (X2) Terhadap Kepuasan (Y). Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di JNE cabang Bandar Lampung. Sebaiknya kualitas pelayanan JNE ditingkatkan sehingga meningkatkan kepuasan konsumen
2. Kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di JNE cabang Bandar Lampung. Sebaiknya kemudahan dalam menggunakan aplikasi MYJNE ditingkatkan fitur sehingga meningkatkan kepuasan konsumen
3. Kualitas pelayanan dan kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di JNE cabang Bandar Lampung. Sebaiknya kualitas pelayanan JNE ditingkatkan dan aplikasi MYJNE ditingkatkan fitur sehingga meningkatkan kepuasan konsumen

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan kesimpulan, maka penulis memberikan saran baik kepada perusahaan JD.Id. maupun bagi peneliti selanjutnya. Saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. JNE cabang Bandar Lampung sebaiknya terus meningkatkan kualitas pelayanan seperti lokasi JNE yang dapat di temukan di semua daerah baik di kota maupun di desa, tepat waktu dalam hal layanan pengiriman barang sehingga konsumen akan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh JNE Cabang Bandar Lampung
2. JNE cabang Bandar Lampung sebaiknya terus memperbarui aplikasi MYJNE agar lebih mudah dalam hal tampilan maupun pemesanan dan transaksi pengiriman agar konsumen merasakan kepuasan

5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya

Dalam penelitian ini menggunakan variabel Kemudahan dan kepercayaan sebagai variabel bebas yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen untuk pengembangan mendatang masih memungkinkan menambah variabel lain untuk menjelaskan misalnya *perilaku konsumen* dan kualitas produk untuk menjelaskan kepuasan konsumen.