

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian mengenai kepuasan konsumen atas pelayanan jasa ekspedisi TIKI di Bandar Lampung adalah sebagai berikut :

1. Hasil *Importance Performance Analysis* menunjukkan atribut yang harus diprioritaskan yaitu tindakan cepat dan tanggap atas keluhan, keakuratan penimbangan barang yang dikirim dan pelanggan merasa aman atas barang yang dikirim. Sedangkan untuk atribut yang harus tetap dipertahankan jasa ekspedisi TIKI di Bandar Lampung adalah fasilitas ruangan TIKI yang bersih dan nyaman, peralatan kantor yang lengkap dan memadai serta tujuan pengiriman luas.

Atribut yang prioritas rendah mengenai kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman, kemudahan dan kecepatan dalam mengakses aplikasi TIKI, saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi, karyawan selalu mementingkan kebutuhan pelanggan dan pemberian jaminan ganti rugi pada setiap kerusakan barang. Sedangkan untuk atribut yang berlebihan yaitu mengenai tersedianya *packing* barang dalam berbagai ukuran (box dan pallet), estimasi pengiriman barang yang cepat dan tepat waktu, kemampuan karyawan memberikan informasi ke konsumen dan keramahan karyawan dalam melayani konsumen.

2. Berdasarkan hasil penelitian kepuasan konsumen atas pengguna jasa ekspedisi TIKI di Bandar Lampung dapat diketahui bahwa nilai *customer satisfaction index* (CSI) adalah sebesar 75,42. Jika didasarkan pada indeks kepuasan konsumen maka nilai 75,42 atau 0,754 berada pada range 0,66 – 0,80. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan konsumen atas jasa ekspedisi TIKI di Bandar Lampung untuk atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria Puas.

5.2 Saran

Saran yang bisa disampaikan dari hasil penelitian yang didapat adalah sebagai berikut :

1. Perusahaan harus dapat meningkatkan pelayanannya yaitu mengenai mengenai tindakan cepat dan tanggap atas keluhan, keakuratan penimbangan barang yang dikirim dan pelanggan merasa aman atas barang yang dikirim.
2. Dan untuk penelitian selanjutnya untuk menambah atribut lain dan menambah jumlah responden agar hasil yang didapat menjadi lebih baik.