

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang sudah didapat dan dilakukan oleh penulis di BAB IV maka dapat diambil kesimpulan bahwa hasil penelitian dapat menjawab beberapa pertanyaan yang sebelumnya di pertanyakan di BAB I sebagai rumusan masalah. Berikut jawaban dari pertanyaan tersebut:

1. *Ease of Use of Courier Service* memberikan pengaruh positif terhadap *Trust in Courier Service* sehingga dapat dijelaskan bahwa dengan semakin baik praktik kemudahan dari penggunaan jasa akan semakin baik untuk mendapatkan kepercayaan terhadap layanan kurir service. Hal ini dapat dilihat dari nilai P-Value yang menunjukkan nilai sebesar 0.008 yang dimana tidak lebih dari 0,05 dan hasil t-statistics sebesar 2.402 yang tidak lebih kecil dari t-tabel yaitu 1,96.
2. *Usefulness courier service* dapat memberikan pengaruh positif terhadap *Trust in Courier Service* sehingga dapat dijelaskan bahwa dengan semakin baik kegunaan dari penggunaan jasa akan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan kurir servis. Hal ini dapat dilihat dari nilai P-Value

yang menunjukkan nilai sebesar 0.044 yang dimana tidak lebih dari 0,05 dan hasil *t-statistics* sebesar 1.706 yang tidak lebih kecil dari *t-tabel* yaitu 1,96.

3. *Trust in Courier Service* dapat memberikan pengaruh positif terhadap *Perceived Service Quality* sehingga dapat dijelaskan bahwa dengan semakin baik *Trust in Courier Service* akan meningkatkan *Perceived Service Quality* dari layanan kurir. Hal ini dapat dilihat dari nilai *P-Value* yang menunjukkan nilai sebesar 0.000 yang dimana tidak lebih dari 0,05 dan hasil *t-statistics* sebesar 12.499 yang tidak lebih kecil dari *t-tabel* yaitu 1,96.
  
2. *Perceived Service Quality* dapat memberikan pengaruh positif terhadap *Future Intention* sehingga dapat dijelaskan bahwa dengan semakin baik *perceived service quality* akan meningkatkan konsumen dalam menggunakan layanan dimasa yang akan datang. Hal ini dapat dilihat dari nilai *P-Value* yang menunjukkan nilai sebesar 0.000 yang dimana tidak lebih dari 0,05 dan hasil *t-statistics* sebesar 3.715 yang tidak lebih kecil dari *t-tabel* yaitu 1,96.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, Penulis memberikan saran kepada perusahaan sebagai berikut:

1. Perusahaan perlu meningkatkan *Ease of Use* dan *Usefulness of Courier Service*. Dalam meningkatkan *Ease of Use*, perusahaan harus memberikan informasi penggunaan layanan yang lebih detail dengan cara sosialisasi menggunakan video mengenai penggunaan layanan. Selain itu perusahaan juga dapat memonitor kinerja *website* dengan mengukur kecepatan dalam mengakses agar kualitas layanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik (Miller, 2000). Selanjutnya untuk meningkatkan *Usefulness of Courier Service*, perusahaan perlu meningkatkan sistem informasi yang mampu melacak (*tracking*) paket pengiriman dan memastikan paket di *handle* dengan baik (Baldi, 2018). Selain itu perusahaan dapat membuat fitur saran sebagai *feedback* terhadap perusahaan dalam memahami kekurangan dari layanan yang ada di PT. Synergy First Logistics (Gummerus, 2004)

2. Untuk meningkatkan kepercayaan, perusahaan perlu meningkatkan kompetensi karyawan, dengan memberikan kegiatan pelatihan, *reward and punishment*, dan membangun hubungan kerja yang lebih baik (Noe, 2008). Selain itu perusahaan dapat memberikan nilai kepedulian terhadap konsumen dengan mendengarkan keluhan secara baik, dan membuat layanan yang lebih *predictable* dengan memberikan informasi kepada konsumen mengenai barang yang dikirimkan agar mendapatkan rasa aman dan nyaman. (Gefren, 2003).
3. Perusahaan perlu meningkatkan *Perceived Service Quality* di PT. Synergy First Logistics, dengan memperhatikan dan memperbaiki beberapa unsur *service quality* yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan menerapkannya kedalam perusahaan agar dapat meningkatkan layanan kepada konsumen (Zeithaml, 2010).

### 5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

1. Data yang didapatkan dari kuesioner secara online untuk penelitian kali ini adalah 122 Responden dengan dominan populasi pada usia 20 sampai 24 tahun yang telah diseleksi dari beberapa kriteria dan karakteristik yang dibutuhkan dari penelitian di PT. Synergy First Logistics. Untuk penelitian selanjutnya peneliti menyarankan untuk memperbaiki distribusi sampel dengan menambahkan sebaran usia yang lebih majemuk.
2. Pada penelitian selanjutnya, penulis menyarankan agar dapat menerapkan model ini kedalam perusahaan jasa kurir yang berbeda untuk dapat lebih memahami mengenai *Trust in Courier Service* terhadap *Future Intention to Use* di perusahaan yang berbeda agar mendapatkan wawasan yang lebih lengkap.