



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Hasil dari penelitian dan analisis yang telah dilakukan akan disimpulkan berdasarkan hipotesis penelitian berikut ini:

1. ***Personnel Contact Quality* berpengaruh Terhadap *Customer Satisfaction***. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa apabila karyawan dari pihak ekspedisi dapat berinteraksi dengan baik dan memahami keinginan pelanggan dengan pengetahuan dan pengalaman karyawan yang sudah memadai, maka akan meningkatkan *Customer Satisfaction*.
2. ***Timeliness* berpengaruh Terhadap *Customer Satisfaction***. Hal ini berarti semakin tinggi *timelines* maka akan meningkatkan *customer satisfaction*. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa apabila layanan ekspedisi dapat mengirimkan barang konsumen sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan maka akan dapat meningkatkan *Customer Satisfaction*.
3. ***Order Condition* berpengaruh Terhadap *Customer Satisfaction***. Semakin baik *Order Condition* maka akan meningkatkan *Customer Satisfaction*. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa apabila layanan ekspedisi dapat mengirimkan barang dalam kondisi yang baik atau tidak rusak hingga sampai kepada pelanggan maka akan meningkatkan *Customer Satisfaction*.
4. ***Order Discrepancy Handling* berpengaruh Terhadap *Customer Satisfaction***. Semakin baik *Order Discrepancy Handling* akan meningkatkan *Customer Satisfaction*. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa apabila terjadi kesalahan dari pihak ekspedisi namun perusahaan mau bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan, menyelesaikan

masalah dengan cepat, dan memberikan solusi atas masalah yang terjadi maka hal tersebut akan meningkatkan *customer satisfaction*.

5. ***Operational Information Sharing* berpengaruh Terhadap *Customer Satisfaction***. Semakin baik *Operational Information Sharing* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction*. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa bagi pihak ekspedisi dapat berbagi informasi *real-time* dan akurat kepada konsumennya sehingga akan meningkatkan *customer satisfaction*.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran untuk Perusahaan Ekspedisi (Praktis)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis mengajukan beberapa saran bagi perusahaan ekspedisi adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan perlu untuk meningkatkan *Personal Contact Quality*, hal ini dapat dilakukan oleh perusahaan dengan cara memberikan training kepada karyawannya apabila terjadi suatu masalah dalam pengiriman karyawan dapat memberikan solusi atas masalah tersebut.
2. Perusahaan perlu untuk meningkatkan *perception of Timeliness*, hal ini dapat dilakukan perusahaan dengan melakukan pengiriman yang tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, selain itu untuk pesanan yang belum bisa dipenuhi, dapat ditingkatkan dengan cara memberikan informasi kepada pelanggan mengenai estimasi atau perkiraan waktu agar barang bisa untuk dilakukan pengiriman.
3. Perusahaan perlu untuk meningkatkan *Perception of the Order Discrepancy Handling*, hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan khusus kepada karyawannya mengenai tata cara dalam merespon

ketidaksesuaian pesanan agar dapat dengan cepat memberikan solusi mengenai komplain dari pelanggan.

4. Perusahaan perlu untuk meningkatkan *Perception of Order Condition*, hal ini dapat dilakukan oleh perusahaan dengan cara menetapkan SOP mengenai penanganan barang sehingga akan meningkatkan kehati-hatian ketika melakukan pengiriman.
5. Perusahaan perlu untuk meningkatkan *Operational Information Sharing*, hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan informasi secara *real time* kepada pelanggan dan melakukan perbaikan secara rutin pada *website* yang digunakan untuk menghindari masalah dalam mengakses informasi mengenai pengiriman barang sehingga pelanggan dapat dengan mudah mengakses informasi tersebut kapan saja.

### **5.2.2 Saran untuk Penelitian Mendatang (Teoritis)**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis mengajukan beberapa saran bagi penelitian mendatang yang memiliki topik permasalahan sejenis, sebagai berikut:

1. Pada penelitian mendatang dapat dilakukan perluasan dengan menambah variabel independen yang mempengaruhi *Customer Satisfaction*.

Pada penelitian mendatang dapat mengembangkan pada industri jasa tertentu untuk memperkaya penelitian ini.