

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian dan analisis memakai metode SEM-PLS, bertujuan untuk melihat pengaruh *Personnel Contact Quality*, *Delivery Quality*, *Information Quality*, *Timeliness Quality*, *Empathy Quality*, dan *perceived importance* terhadap *Customer satisfaction* pada Layanan Logistik JNE di E-commerce dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa "*Personnel Contact Quality*" tidak memiliki pengaruh positif terhadap "*Customer Satisfaction*". Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis data yang menunjukkan bahwa nilai t-value (1,540) lebih kecil daripada nilai t-tabel (1,65), dan p-value (0,124) lebih besar daripada nilai signifikansi (0,05). Penyebab dari temuan tersebut mungkin disebabkan oleh adanya interaksi yang terbatas antara personel dan pelanggan, di mana dampak dari kualitas kontak personel terhadap kepuasan pelanggan menjadi relatif rendah. Mayoritas pelanggan lebih fokus pada waktu pengiriman paket yang sesuai dengan yang dijanjikan oleh JNE, dan kurang memperhatikan personel yang terlibat dalam proses tersebut. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa "*Personnel Contact Quality*" tidak memiliki pengaruh terhadap "*Customer Satisfaction*".
2. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa "*Delivery Quality*" memiliki pengaruh positif terhadap "*Customer Satisfaction*". Hal ini dapat dilihat Pada

hasil data yang didapatkan hasil t-value (2,431) lebih besar dari nilai table t-tabel (1,65) dan mendapatkan hasil p-value (0,015) lebih Kecil dari nilai signifikan pvalue (0,05). Maka, keputusan yang dapat diambil adalah *Delivery Quality* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* hal ini di sebabkan oleh pengiriman paket yang tepat waktu dan andal merupakan aspek penting dari kepuasan pelanggan. Ketika JNE secara konsisten mengirimkan paket tepat waktu dan tanpa kesalahan, hal itu meningkatkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap layanan mereka. Pelanggan menghargai menerima paket mereka dengan segera dan dalam kondisi baik, dan ketika JNE memenuhi harapan ini, hal itu berkontribusi pada kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

3. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa "*information Quality*" tidak memiliki pengaruh positif terhadap "*Customer Satisfaction*". Hal ini dapat dilihat di hasil data yang didapatkan hasil t-value (0.634) lebih kecil dari nilai table t-tabel (1,65) dan mendapatkan hasil p-value (0,526) lebih besar dari nilai signifikan pvalue (0,05). Maka, keputusan yang dapat diambil adalah *Information Quality* tidak berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* pelanggan penyedia layanan logistik seperti JNE mungkin memprioritaskan faktor lain daripada kualitas informasi saat mengevaluasi kepuasan mereka. Faktor-faktor seperti pengiriman tepat waktu, kondisi paket, dan daya tanggap layanan pelanggan mungkin lebih berpengaruh dalam menentukan kepuasan secara keseluruhan. Oleh karena itu, meskipun informasi yang diberikan oleh JNE akurat dan dapat diandalkan, pelanggan mungkin tidak menganggapnya penting untuk kepuasan mereka dibandingkan dengan aspek layanan lainnya.

4. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa "*Timeliness Quality*" memiliki pengaruh positif terhadap "*Customer Satisfaction*". Hal ini dapat dilihat Pada hasil data yang didapatkan, hasil t-value (2,211) lebih besar dari nilai table t-tabel (1,65) dan mendapatkan hasil p-value (0,027) lebih kecil dari nilai signifikan pvalue (0,05). Maka, keputusan yang dapat diambil adalah *Timeliness Quality* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* hal ini bisa di korelasikan kepada pengiriman tepat waktu memberikan kontribusi untuk kenyamanan pelanggan dan memungkinkan mereka untuk merencanakan kegiatan mereka sesuai. Saat paket tiba sesuai jadwal, pelanggan dapat mengandalkan layanan JNE dan yakin barangnya akan tersedia saat dibutuhkan. Keandalan ini membantu pelanggan menghindari ketidaknyamanan atau gangguan yang dapat timbul dari keterlambatan atau pengiriman yang terlewat. Hasilnya, pelanggan memandang ketepatan waktu JNE sebagai atribut positif dan mengasosiasikannya dengan pengalaman yang memuaskan.
5. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa "*Empathy Quality*" memiliki pengaruh positif terhadap "*Customer Satisfaction*". Hal ini dapat dilihat Pada hasil data yang didapatkan hasil t-value (6,204) lebih besar dari nilai table t-tabel (1,65) dan mendapatkan hasil p-value (0,000) lebih kecil dari nilai signifikan pvalue (0,05). Maka, keputusan yang dapat diambil adalah *Empathy Quality* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* hal ini dapat di korelasikan kepada kualitas empati mengacu pada kemampuan perwakilan layanan pelanggan dan karyawan JNE untuk memahami dan berhubungan dengan kebutuhan, kekhawatiran, dan emosi pelanggan. Ketika pelanggan

berinteraksi dengan staf empati yang secara aktif mendengarkan, menunjukkan pengertian, dan memberikan bantuan pribadi, itu menciptakan hubungan emosional yang positif. Pendekatan empatik ini membuat pelanggan merasa dihargai, didengarkan, dan diperhatikan, sehingga meningkatkan kepuasan terhadap layanan JNE.

6. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa "*Perceived importance*" memiliki pengaruh positif terhadap "*Customer Satisfaction*". Hal ini dapat dilihat Pada hasil data yang didapatkan hasil t-value (2,461) lebih besar dari nilai table t-tabel (1,65) dan mendapatkan hasil p-value (0,014) lebih kecil dari nilai signifikan pvalue (0,05). Maka, keputusan yang dapat diambil adalah *Perceived importance* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* hal ini dapat di korelasikan kepada Persepsi pentingnya memiliki dampak positif terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks penyedia layanan logistik seperti JNE dengan memengaruhi harapan pelanggan, kriteria evaluasi, pengalaman layanan secara keseluruhan, preferensi pelanggan, dan loyalitas. Dengan mengenali dan memenuhi aspek-aspek yang dianggap penting oleh pelanggan, JNE dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis ingin memberikan beberapa saran atau masukan guna meningkatkan manfaat penelitian ini bagi perusahaan terkait dan peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti

fenomena dan topik yang sama. Tujuan utamanya adalah untuk mencapai hasil yang lebih komprehensif dan mendalam.

5.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis, penulis memiliki beberapa saran untuk JNE, sebagai berikut:

1. Peneliti Menyarankan JNE agar meingkatkan Sumber daya manusia mereka agar meningkatkan hasil kinerja lapangan yang membuat tingkat customer satisfaction lebih tinggi lagi
2. Peneliti Menyarankan JNE agar gencar memberikan promo dan bekerja sama dengan platform e-commerce agar meraup Kembali pangsa pasar yang sebelumnya telah di ambil oleh kompetitor
3. Peneliti Menyarankan JNE agar menyebarluaskan jangkauan agar layanan utamanya tidak hanya ada di pulau jawa melainkan mencakupi satu Indonesia agar dapat meningkatkan omset pendapatan.
4. Peneliti Menyarankan JNE agar melakukan update system tracking agar paket paket yang sedang dalam perjalanan dapat di pantau oleh pengguna secara langsung dengan demikian dapat meningkatkan customer satisfaction dan juga kepercayaan pelanggan.

5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

Penulis mempunyai beberapa saran bagi penelitian selanjutnya, sebagai berikut:

1. Menyesuaikan pertanyaan pada indikator Delivery quality agar lebih mendalam dan lebih terukur dalam menjelaskan variable Logistic Service Quality. Tujuannya dapat disesuaikan dengan objek dan fenomena yang diteliti.
2. Penulis menyarankan untuk hipotesis 1 yaitu pengaruh Personnel Contact Quality terhadap Customer Satisfaction agar bisa ditinjau ulang, karena pada penelitian ini menunjukkan hasil tidak berpengaruh.
3. Penulis menyarankan untuk hipotesis 3 yaitu pengaruh Information Quality terhadap Customer Satisfaction agar bisa ditinjau ulang, karena pada penelitian ini menunjukkan hasil tidak berpengaruh
4. Berdasarkan penelitian Jiang et. Al 2021 Sustainable Management for Fresh Food E-Commerce Logistics Services Penulis menyarankan untuk meneliti terkait personnel contact quality Tujuannya adalah untuk melihat apakah pelanggan memiliki pengetahuan tentang pentingnya pendekatan pekerja lapangan ketika menggunakan jasa logistic.
5. Berdasarkan penelitian Jiang et. Al 2021 Sustainable Management for Fresh Food E-Commerce Logistics Services Penulis menyarankan untuk meneliti terkait information quality Tujuannya adalah untuk melihat apakah pelanggan memiliki pengetahuan tentang pentingnya informasi paket dan barang kiriman ketika menggunakan jasa logistic.