

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Dari penelitian mengenai penilaian kepuasan pengguna jasa JNE cabang Gresik, diketahui bahwa menurut responden ada 20 atribut yang mempengaruhi penilaian mereka terhadap pelayanan jasa pengiriman barang.
2. Berdasarkan analisis IPA, terdapat 20 atribut yang secara keseluruhan sudah dapat memenuhi keinginan dari pengguna jasa pengiriman JNE cabang Gresik.
3. Berdasarkan analisis CSI yang mempunyai nilai 0,795, maka dapat disimpulkan pengguna dari JNE cabang Gresik sudah merasa “Puas”.

6.2 Saran

1. JNE cabang Gresik harus mempertahankan atribut-atribut yang sudah baik dan senantiasa meningkatkan terus kualitas pelayanan jasa terutama di kuadran B yang berjumlah 9 atribut, sehingga pengguna merasa akan lebih puas dan loyal terhadap pelayanan yang diberikan oleh JNE.
2. JNE cabang Gresik harus memperbaiki pelayanan atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap penting oleh pengguna akan tetapi pelayanannya dianggap masih rendah terutama di kuadran A yang berjumlah 6 atribut sehingga pengguna tidak merasa kecewa dan akan mau kembali menggunakan layanan jasa dari JNE cabang Gresik.

3. Bagi peneliti lain, dapat melakukan penelitian lebih lanjut dari penelitian ini dengan melakukan analisis terhadap hubungan antara atribut-atribut produk terhadap tingkat kepuasan pelanggan jasa pengiriman JNE atau sejenisnya, dan juga dengan menindaklanjuti batasan-batasan yang ada agar hasil yang diperoleh lebih sempurna.

