

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan kajian teoritik, analisis data, dan deskripsi dari hasil yang peneliti lakukan di Jakarta terkait kepuasan pelanggan SiCepat Ekspres telah memberikan kesimpulan serta pembuktian bahwa hipotesis yang diajukan peneliti diterima. Peneliti melaksanakan penelitian sejak bulan Januari 2021 sampai dengan Juni 2021 pada responden pengguna SiCepat Ekspres sebagai jasa pengiriman dalam bertransaksi melalui *e-commerce* dan berdomisili di Jakarta, memperoleh hasil sebagai berikut.

1. Adanya pengaruh antara harga dengan kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan pengguna SiCepat Ekspres di Jakarta. Penerapan harga yang tepat akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Adanya pengaruh antara kepercayaan dengan kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan pengguna SiCepat Ekspres di Jakarta. Kepercayaan yang tinggi pada perusahaan jasa pengiriman meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, 29,8% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh harga, dan 25,6% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kepercayaan serta sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar model regresi ini.

#### **5.2 Implikasi**

Dari kesimpulan yang sudah dipaparkan diatas bahwa terdapat pengaruh harga dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada

pengguna jasa pengiriman SiCepat Ekspres di Jakarta. Dengan demikian harga dan kepercayaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman SiCepat Ekspres yang berdomisili di Jakarta. Hal ini menunjukkan bahwa pada penelitian ini sudah sesuai dengan hipotesis yang peneliti ajukan.

Harga adalah faktor utama dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggan karena dengan penetapan harga yang sesuai dengan kualitas berdampak pada kepuasan pelanggan SiCepat Ekspres yang berdomisili di Jakarta. Dengan demikian jika menginginkan kepuasan pelanggan meningkat maka harus dibarengan dengan penetapan harga yang baik.

Kepercayaan juga merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan karena dengan tingginya kepercayaan pelanggan atas suatu produk atau jasa akan mendorong pelanggan untuk membeli dan akan menimbulkan kepuasan dari pelanggan tersebut. Dengan demikian jika menginginkan kepuasan pelanggan meningkat maka harus didorong dengan realisasi perusahaan dalam meningkatkan kepercayaan konsumen baik dari sisi pelayanan maupun pada produk/jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan hasil dari pengolahan penelitian yang telah dilakukan, pada variabel harga memiliki skor terendah yaitu indikator daya saing harga dengan persentase sebesar 23,80% untuk hasil skor indikator tertinggi yaitu indikator keterjangkauan harga dengan presentase sebesar 26,29%. Hal ini membuktikan bahwa harga yang ditawarkan oleh perusahaan SiCepat

Ekspres sudah baik tetapi kurang bersaing dengan perusahaan jasa pengiriman lainnya.

Sedangkan pada variabel kepercayaan indikator *willingness to depend* memiliki skor terendah dengan presentase sebesar 19,30% dan indikator integritas memiliki skor tertinggi dengan presentase sebesar 20,39%. Hal tersebut berarti karyawan SiCepat Ekspres bersifat jujur dalam memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen dan dapat diandalkan akan tetapi konsumen jasa pengiriman SiCepat Ekspres masih belum mampu menerima resiko yang mungkin terjadi.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Terdapat keterbatasan yang dialami peneliti dan menjadi perhatian penting untuk peneliti-peneliti yang akan datang dikarenakan penelitian ini masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya.

1. Populasi dalam penelitian ini merupakan pengguna jasa pengiriman SiCepat Ekspres di Jakarta tetapi masih didominasi pengguna di Jakarta Barat dan Jakarta Timur dengan perolehan hasil yang lebih banyak.
2. Kurangnya ketelitian responden dalam mengisi kuesioner menghasilkan inkonsistensi jawaban.

### **5.4 Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya**

Peneliti selanjutnya menggunakan penelitian ini supaya bisa lebih dikembangkan lagi dan dapat meneliti objek jasa pengiriman lainnya dan menggunakan responden yang berbeda. Penelitian yang akan datang

diharapkan lebih mengevaluasi indikator ataupun pernyataan yang terdapat dalam kuesioner agar bisa lebih mewakili secara tepat variabel yang akan diukur serta membuat pernyataan yang lebih mudah dipahami oleh responden. Peneliti yang akan datang dapat mencari indikator atau alat ukur lain dalam mengukur variabel dan menambahkan variabel lain yang memiliki hubungan kuat satu dengan lainnya.

#### 5.4 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang telah dipaparkan, terdapat beberapa saran dari peneliti antara lain:

1. Variabel harga dengan indikator daya saing harga memiliki skor terendah dengan persentase 23,80% hal ini membuktikan bahwa harga yang ditetapkan SiCepat Ekspres masih kurang dapat bersaing diharapkan pihak perusahaan dapat mengkaji ulang mengenai penentuan harga agar lebih kompetitif.
2. Variabel kepercayaan dengan indikator *willingness to depend* memiliki skor terendah dengan persentase 19,30% hal ini membuktikan bahwa konsumen masih belum mau menerima resiko yang mungkin terjadi diharapkan pihak perusahaan mampu memberikan solusi terbaik saat terjadi resiko tersebut.