

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dengan hipotesis bahwa kualitas layanan sistem pelacakan *online (web trace and tracking)* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen JNE di Bandarlampung, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan sistem pelacakan *online (web trace and tracking)* terhadap kepuasan konsumen JNE di Bandarlampung.

1. Hasil hipotesis yang telah dilakukan diketahui bahwa  $F_{hitung} > F_{Tabel}$  ( $23,979 > 2,47$ ) dengan nilai signifikansi  $0,0$  , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel bebas yaitu kualitas layanan sistem pelacakan *online (web trace and tracking)* (X) yang terdiri dari keandalan/ pemenuhan (X1), desain situs web (X2), keamanan/ privasi (X3), dan layanan konsumen (X4), berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) JNE di Bandarlampung.
2. Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa, variabel bebas yaitu kualitas layanan sistem pelacakan *online (web trace and tracking)* (X) yang terdiri dari keandalan/ pemenuhan (X1) dengan t hitung 4,086, desain situs web (X2) dengan t hitung 2,276, keamanan/ privasi (X3) dengan t hitung 3,743, dan layanan konsumen (X4) dengan t hitung 3,437, memiliki nilai t hitung

lebih besar dari t tabel 1,985 sehingga dapat disimpulkan X1, X2, X3, dan X4 berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) JNE di Bandarlampung.

3. Variabel kualitas layanan sistem pelacakan *online* yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen adalah keandalan/ pemenuhan (X1) yaitu sebesar 0,321 dan yang paling kecil adalah desain situs web (X2) sebesar 0,191.
4. Model variabel kualitas layanan sistem pelacakan *online* (*web trace and tracking*) dapat menjelaskan model variabel kepuasan pelanggan JNE di Bandarlampung sebesar  $R^2 = 0.502$  atau kualitas layanan sistem pelacakan *online* (X) dapat menjelaskan model variabel kepuasan konsumen (Y) sebesar 50.2%, dan sisanya sebesar 49.8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh oleh peneliti maka yang dapat peneliti sarankan kepada JNE cabang Bandarlampung sebagai berikut:

1. Desain situs web merupakan dimensi yang paling rendah pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen JNE dalam menggunakan layanan sistem pelacakan *online*. JNE sebaiknya memberikan tampilan *website* yang lebih mudah digunakan (*user friendly*) terutama untuk pengguna pemula, serta menghadirkan desain tampilan yang sederhana, cepat, komunikatif, lugas, mudah dipahami atau dimengerti oleh pengguna.

2. Dimensi layanan konsumen adalah salah satu variabel yang dianggap memiliki pengaruh cukup besar dalam memberikan kepuasan kepada konsumen JNE. Dengan memberikan layanan konsumen yang lebih responsif dan cekatan dalam menjawab pertanyaan konsumen serta memberikan solusi terhadap masalah-masalah yang dihadapi konsumen, akan memberikan kepuasan yang semakin tinggi kepada konsumen. Untuk itu manajemen JNE harus menghadirkan layanan konsumen yang lebih baik lagi misalnya tidak hanya memberikan layanan melalui telepon dan *e-mail* saja tapi juga memberikan dukungan layanan konsumen melalui media sosial.
3. Variabel kualitas layanan sistem pelacakan *online* yang memiliki pengaruh selanjutnya adalah variabel keamanan/ privasi. Menurut beberapa responden yang memiliki pengalaman menggunakan layanan sistem pelacakan *online* JNE, memberikan tanggapan bahwa sistem *captcha* yang digunakan untuk mengamankan akses layanan hanya mengandung beberapa karakter saja. JNE sebaiknya menambahkan beberapa karakter yang lebih banyak, atau mengharuskan pengguna untuk memasukkan nomor telepon sebagai filter keamanan lanjutan.
4. Berdasarkan hasil uji data yang dilakukan maka disarankan pada pihak manajemen hendaknya tetap mempertahankan penilaian yang positif terhadap keandalan/ pemenuhan layanan sistem pelacakan *online* dengan tetap mengedepankan pemberian informasi yang lebih detail dan akurat terkait waktu tiba layanan di dalam *website*.