

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pengolahan data serta analisis yang telah dilakukan oleh penulis, maka ada beberapa hal yang menjadi kesimpulan yang dapat dibuat oleh penulis, diantaranya ialah :

1. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan dari PT. TIKI JNE yang diperoleh dari hasil pengolahan data dapat dikelompokkan sebagai berikut :
  - Atribut – atribut dimana konsumen merasa sangat puas setelah menggunakan layanan jasa PT.TIKI JNE diantaranya papan nama perusahaan mudah diidentifikasi, ada tempat parkir yang memadai, pelayanan konsumen buka setiap hari, cabangnya banyak.
  - Atribut – atribut yang dimana konsumen merasa tidak puas setelah menggunakan layanan jasa PT. TIKI JNE diantaranya ialah Ada kompensasi jika terjadi kehilangan barang yang dikirim, harga pengiriman barang yang terjangkau (di sesuaikan dengan beratnya), keramahan karyawan dalam melayani konsumen, atribut no.30: Kerapihan ruangan kerja di bagian pelayanan konsumen.
2. Harapan dari konsumen terhadap pelayanan PT. TIKI JNE adalah batas pengiriman barang untuk tipe pengiriman '*reguler*' sampai dengan 24 jam dan kemudahan untuk dihubungi melalui telepon.
3. Yang menjadi target pasar dari PT.TIKI JNE adalah
  - Dari segi usia : 17-30 tahun (persentasenya sebesar 64.55 %)
  - Dari segi pekerjaan : Karyawan (Persentasenya sebesar 42.73 %)
  - Dari segi penghasilan :  $\text{Rp.}2.000.001 \leq \text{Penghasilan} \leq \text{Rp.}5.000.000$   
(Persentasenya sebesar 48.24 %)
  - Dari segi uang saku :  $\text{Rp. } 1.000.001 \leq \text{Uang Saku} \leq \text{Rp. } 1.500.000$   
(Persentasenya sebesar 52 %)

4. Usulan yang dapat diberikan agar penjualan di PT. TIKI JNE dapat ditingkatkan adalah :
- Harga pengiriman yang ditetapkan oleh PT. TIKI JNE lebih terjangkau oleh semua kalangan.
  - Proses pemberian jaminan atau kompensasi kepada konsumen yang merasa dirugikan oleh kerusakan atau bahkan kehilangan barang yang dikirimnya harus dilakukan secepat mungkin, sesuai dengan slogan yang dimilikinya yaitu perusahaan yang *express* atau cepat.
  - Keramahan karyawan dalam melayani konsumen lebih ditingkatkan.
  - Kerapihan ruangan kerja di bagian pelayanan konsumen lebih diperhatikan

## 6.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan saran yang berguna bagi perusahaan :

- Perusahaan sebaiknya memperbaiki hal-hal yang menjadi kelemahan yaitu atribut-atribut yang belum memuaskan pengunjung. Karena apabila konsumen merasa terpuaskan maka konsumen akan selalu tertarik untuk menggunakan layanan jasa pengiriman barang di TIKI JNE.

Saran yang diajukan untuk penelitian lebih lanjut adalah :

- Adanya penelitian tentang hal – hal yang menjadi pertimbangan pihak pengusaha untuk membangun PT. TIKI JNE di lokasi tertentu.

Masih banyak outlet-outlet TIKI JNE yang dibangun dilokasi-lokasi yang kurang terjangkau oleh masyarakat. Oleh sebab itu, diajukan penelitian dengan menggunakan metode transportasi agar dapat dihitung berapa jarak dan biaya yang ideal untuk dibangun outlet TIKI JNE disekitar pemukiman masyarakat.