

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan dan harga pada perusahaan jasa ekspedisi JNE dan J&T di Surabaya memiliki nilai rata-rata penilaian yang termasuk dalam kategori sangat baik.
2. Terdapat perbedaan yang tidak signifikan pada variabel kualitas pelayanan dan harga antara perusahaan jasa ekspedisi JNE dan J&T di Surabaya.
3. Pada dimensi kualitas pelayanan *Tangible* (Bukti Langsung), *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan *Empathy* (Empati) tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara perusahaan jasa ekspedisi JNE dan J&T di Surabaya.
4. Pada dimensi kualitas pelayanan *Reliability* (Kehandalan) dan *Assurance* (Jaminan) terdapat perbedaan yang tidak signifikan antara perusahaan jasa ekspedisi JNE dan J&T di Surabaya.

5.2 Saran

Saran yang ingin peneliti berikan berdasarkan dari hasil penelitian yang ada adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan dan harga pada perusahaan jasa ekspedisi JNE dan J&T di Surabaya sekiranya

dapat dijadikan informasi atau masukan mengenai perbedaan kualitas pelayanan dan harga pada perusahaan jasa ekspedisi JNE dan J&T bagi peneliti lainnya. Selain itu bagi peneliti selanjutnya diharapkan dan disarankan dapat meneliti variabel lain, agar dapat menilai lebih mendalam mengenai perbedaan jasa ekspedisi JNE dan J&T.

2. Perusahaan ekspedisi merupakan perusahaan menghasilkan produk jasa, sehingga kualitas pelayanan sangat mempengaruhi produktivitas perusahaan. Maka JNE dan J&T sebaiknya mempertimbangkan dan meningkatkan pelayanan terutama pada aspek jaminan seperti memberikan rasa kepercayaan diri yang tinggi dan tidak ragu-ragu pada pelanggan. Sehingga meningkatkan penilaian keraguan atau ketidaknyamanan dari yang tidak nyaman menjadi sangat nyaman.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* pada setiap butir faktor penilaiannya, sehingga tiap dimensi atau indikator dapat meningkat sebesar satu satuan dari yang “kurang baik” menjadi “baik” dan “sangat baik” menjadi “amat sangat baik.”