

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat menguraikan beberapa kesimpulan yang diperoleh, antara lain,

1. Dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan JNE Cabang Mataram menyediakan pelayanan dengan menjaga kualitas pelayanan yang terdiri dari layanan yang diberikan dan hubungan baik dengan para pelanggan.
2. Dalam penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Mataram, dikarenakan JNE mampu memberikan Kualitas Pelayanan yang maksimal jika dilihat dari Indikator pelayanan yang baik, dengan layanan Cash Counter, Tagline Connecting Happiness, maupun ketersediaan informasi . dalam hal ini terdapat mayoritas besar pelanggan JNE merasa nyaman dan puas ketika melakukan pengiriman barang ataupun untuk pengambilan barang.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini maka penulis dapat mengajukan saran-saran antara lain :

1. JNE Cabang Mataram disarankan lebih menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga tercipta kepuasan kepada para pelanggan.
2. Kepada semua pihak, penyedia jasa pelayanan dan penerima jasa layanan agar dapat bekerja secara kolektif dan kolegial sehingga dapat saling menguntungkan (*winwin solution*)

## DAFTAR PUSTAKA

- Ai Lili Yuliati, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung*, Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom Bandung.
- Aris Irnanda, 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat*. Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Andika, Mei. 2012. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Minimarket Alfamart di Kota Malang*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Arikunto, 2004. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Kelima, Rineka Cipta, Jakarta.
- Ferdiana Lina, 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Malam Terhadap Kepuasan Penumpang (Study di CV. PO. Harapan Jaya Jurusan Tulungagung-Jakarta)*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. Malang
- Kotler, Phillip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas jilid I. Jakarta : PT. Indeks, Gramedia.
- Kotler, 1997. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia Jilid I. Jakarta: Prentice Hall.
- Kotler, 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas jilid I. Jakarta : PT. Indeks, Gramedia.
- Lupiyoadi, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa dan Teori dan Praktik*”, Salemba Empat, Jakarta.
- M. Jurais Alharni, 2011. *Gaya Kepemimpinan Pada Dinas Sosial Kota Makasar*. Skripsi SI Universitas Hassanudin.
- M. Jurais Alharni, 2011. *Gaya Kepemimpinan Pada Dinas Sosial Kota Makasar*. Skripsi SI Universitas Hassanudin.
- M. Jurais Alharni, 2011. *Gaya Kepemimpinan Pada Dinas Sosial Kota Makasar*. Skripsi SI Universitas Hassanudin.

- Sukriati, 2014. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Minimarket Alfamart Di Kota Mataram*, Konsentrasi Ilmu Administrasi Perkantoran, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Sumarwan, 2003. *Perilaku Konsumen – Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Suprpto, 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi dan Peran Manajemen Dalam Komunikasi*. Universitas Mercu Buana.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R & D* : Alfabeta cv.
- Tri Wibowo, 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat*. Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Tjiptono, 2000. *Manajemen jasa*. Edisi Kedua. Andy offset, Yogyakarta.
- Y. Bayu. Krisnamurti, 2005. *Metodelogi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT. Rineka Citra.



## LAMPIRAN 1

### PEDOMAN WAWANCARA

1. Pedoman wawancara penelitian dengan karyawan JNE Cabang Mataram.

#### BIODATA :

1. Nama :
2. Umur :
3. Alamat :
4. Jenis Kelamin :
5. Jabatan :

#### Pertanyaan Penelitian

- a. Apa saja jenis-jenis layanan pada JNE Cabang Mataram ?
- b. Bagaimana proses penjualan pada JNE Cabang Mataram ?
- c. Lalu bagaimana proses pendistribusian pada JNE Cabang Mataram ?
- d. Pelayanan apa saja yang diterapkan pada JNE Cabang Mataram ?



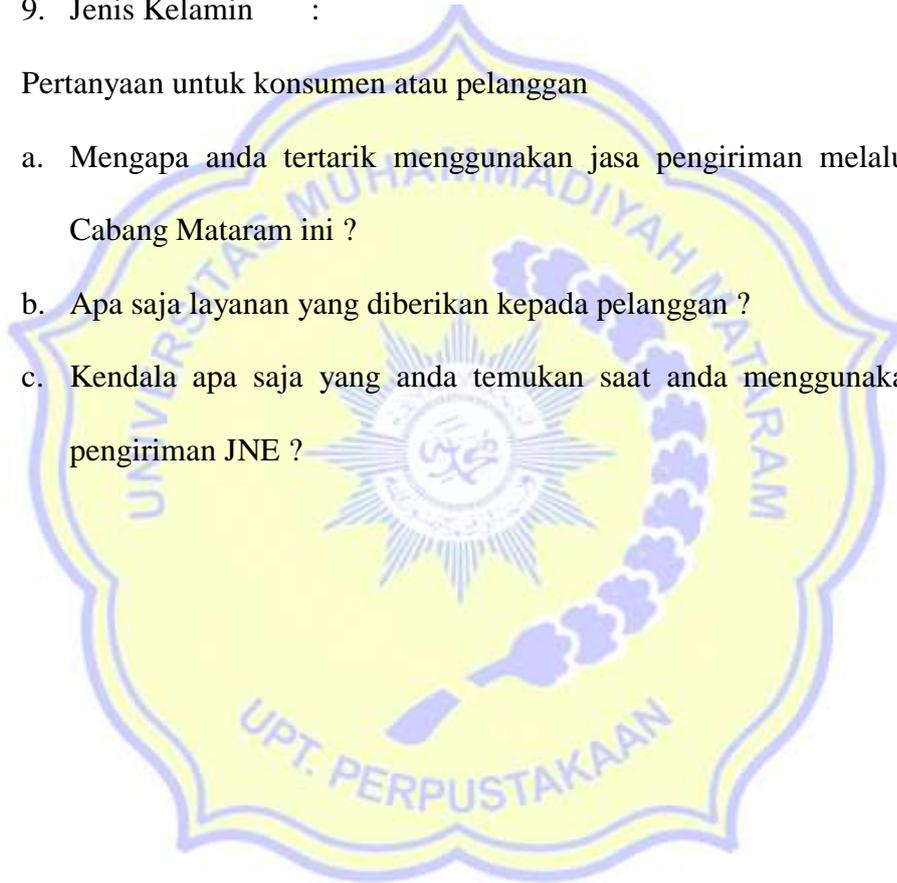
2. Pedoman wawancara penelitian dengan konsumen atau pelanggan JNE Cabang Mataram.

BIODATA :

6. Nama :
7. Umur :
8. Alamat :
9. Jenis Kelamin :

Pertanyaan untuk konsumen atau pelanggan

- a. Mengapa anda tertarik menggunakan jasa pengiriman melalui JNE Cabang Mataram ini ?
- b. Apa saja layanan yang diberikan kepada pelanggan ?
- c. Kendala apa saja yang anda temukan saat anda menggunakan jasa pengiriman JNE ?



## LAMPIRAN 2

### JAWABAN WAWANCARA

#### A. Karyawan

1. A). Apa saja jenis-jenis layanan pada JNE Cabang Mataram ?

jawaban : 1. Jasa layanan kurir intra kota (*Intra City*) 2. Layanan kurir dalam negeri 3. Layanan kurir internasional 4. Layanan kargo laut dan udara 5. Logistik dan distribusi 6. Layanan Perpindahan dan angkutan darat 7. Jasa layanan kepabeanan 8. Jasa penjemputan bandara 9. Jasa pengiriman uang

2. B). Bagaimana proses penjualan pada JNE Cabang Mataram ?

Jawaban : Dalam proses penjualannya, JNE terbagi menjadi :

- a. Penjualan secara langsung atau tunai

Penjualan secara langsung atau tunai (*cash sales*) dilakukan di kantor PT.TIKI JNE Mataram dan juga berbagai counter PT.TIKI JNE yang tersebar luas di wilayah Solo sehingga konsumen dapat dengan mudah memilih pelayanan apa yang diinginkan. Urutan proses penjualan pada PT. TIKI JNE adalah sebagai berikut :

7. Konsumen memutuskan pelayanan apa yang akan digunakan
8. Barang ditimbang.
9. Barang diperiksa isinya (jika perlu)
10. Ansuransi (jika perlu)
11. Pengepakan dengan menggunakan kayu (jika perlu)

12. Konsumen mendapat *connote* atau *e-connote* sebagai tanda bukti menggunakan jasa pengiriman dan telah lunas prosedur dan pembayarannya.

C). Lalu bagaimana proses pendistribusian pada JNE Cabang Mataram ?

Jawaban : Proses distribusi yang dilakukan JNE cabang Mataram meliputi:

- h. Barang telah diterima dari konsumen dan telah terjadi kesepakatan dalam hal pengiriman
- i. Data-data pengiriman yang ada di *connote* (resi pengiriman) dimasukkan ke dalam data komputer
- j. Barang kemudian ditata ulang.
- k. Barang-barang kemudian dipilih sesuai dengan jenis paket.
- l. Barang diangkut ke bandara untuk diterbangkan menuju Jakarta
- m. Barang yang sampai di Jakarta kemudian diteruskan menuju kantor-kantor cabang JNE sesuai dengan alamat tujuan barang.
- n. Barang yang menuju ke luar Jawa atau kota lain yang belum ada penerbangan langsung dari Mataram harus melalui proses dulu ke Jakarta kemudian diterbangkan lagi menuju ke daerah tujuan alamat barang kiriman.

D). Pelayanan apa saja yang diterapkan pada JNE Cabang Mataram ?

Jawaban : Penerapan sistem pelayanan pada JNE cabang Mataram sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh kepuasan pelanggan yang terjadi pada JNE cabang Mataram dapat berupa peningkatan atau penurunan pelanggan. Adapun indikator dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu layanan *Cash Counter* JNE cabang

Mataram, dan *Tagline Connecting Happiness*, dan ketersediaan informasi.



## B. KONSUMEN ATAU PELANGGAN

2.A). Mengapa anda tertarik menggunakan jasa pengiriman melalui JNE Cabang Mataram ini ?

Jawaban : karena JNE memberikan kualitas pelayanan yang baik dibandingkan dengan jasa-jasa pengiriman yang lainnya. Walaupun masih ada beberapa kendala namun disini JNE memberikan jaminan jika terjadinya kesalahan atau kendala pada saat menggunakan jasa JNE.

B). Apa saja layanan yang diberikan kepada pelanggan ?

Jawaban : Penerapan sistem pelayanan pada JNE cabang Mataram sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh kepuasan pelanggan yang terjadi pada JNE cabang Mataram dapat berupa peningkatan atau penurunan pelanggan. Adapun indikator dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu layanan *Cash Counter* JNE cabang Mataram, dan *Tagline Connecting Happiness*, dan ketersediaan informasi.

C). Kendala apa saja yang anda temukan saat anda menggunakan jasa pengiriman JNE jawaban : Sebagai contoh, seperti kerusakan barang, dan beberapa masih ditemukan keluhan-keluhan yang diberikan konsumen atas kurangnya kepedulian karyawan penyedia jasa dalam menanggapi permintaan konsumen, keterlambatan penyampaian barang, JNE pernah melakukan pengiriman barang dengan waktu yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan terutama pada hari-hari besar menyebabkan keterlambatan barang dilakukan oleh konsumen yang dapat menyebabkan keterlambatan barang tersebut tidak bisa tepat waktu, disamping adanya arus lalu lintas yang cukup padat yang dapat menyebabkan barang tersebut

tidak bisa tepat waktu sampai tujuan, itu merupakan induk dari masalah yang timbul dalam salah satu dimensi pengukur kualitas pelayanan. Hal ini jika tidak diantisipasi dapat, memberikan akibat yang buruk pada kepuasan konsumen dan pada akhirnya akan menurunkan tingkat penjualan perusahaan.





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI

Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram

KARTU KONSUL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Laora Karmilawati  
NIM : 21512A0195  
Dosen Pembimbing I : Drs. Mintasrihardi, M.H  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan  
Pada JNE Cabang Mataram

No	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar		
1				
2				
3				
4			hal 21/02/19	

Mengetahui  
Kaprod Admistrasi Bisnis

Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M.  
NIDN. 0828108404

Mataram, 2019  
Dosen Pembimbing I

Drs. Mintasrihardi, M.H  
NIDN. 0830016101



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI

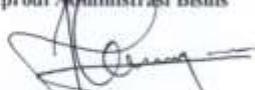
JlnKH.AhmadDahlan No.1 Telp.639180-633723 Mataram

**KARTU KONSUL SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Laora Karmilawati  
NIM : 21512A0195  
Dosen Pembimbing II : Sulhan Hadi, S.E.,M.M  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan  
Pada JNE Cabang Mataram

No	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar		
1				
2				
3				
4			ACC LAMBE di 20/11/19	22/08/2019

Mengetahui  
Kaprodik Administrasi Bisnis

  
Lalu Hendra Maniza, S.Sos.,M.M.  
NIDN. 0828108404

Mataram, 2019  
Dosen Pembimbing I

  
Sulhan Hadi, S.E.,M.M.  
NIDN. 0813038202