**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

1. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh *brand image,* ketepatan waktu pengiriman dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan J&T di Surakarta yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Brand image* (X1) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Surakarta. Hal ini menunjukkan bahwa *brand image* mempunyai andil dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan J&T Express di Surakarta.
2. Ketepatan waktu pengiriman (X2) bepengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Surakarta. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman mempunyai andil dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan J&T Express di Surakarta.
3. Lokasi (X3) tidak mempunyai pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Surakarta. Hal ini menunjukkan bahwa lokasi tidak mementingkan dimanapun lokasi dalam hal mempengaruhi kepuasan pelanggan J&T Express.
4. **Saran**

Berdasarkan hasil analisa dan kesimpulan, maka peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel lokasi memiliki nilai rendah dibandingkan dengan variabel lainnya. Sebaiknya setiap cabang J&T Express yang ada di Surakarta perlu memperhatikan kenyamanan dan keamanan dalam pemilihan lokasi kantor. Dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan lokasi berdirinya suatu perusahaan.
2. *Brand image* agar terus dijaga dengan menempatkan semua aspek dari *brand value* (termasuk manfaat fungsional) secara konsisten, sehingga selalu menjadi yang terbaik dibenak pelanggan.
3. Ketepatan waktu pengirman agar terus dijaga kualitasnya jangan sampai mengalami penurunan ini merupakan hal yang yang sangat mempengaruhi.
4. Lokasi tidak signifikan mempengaruhi maka, J&T dapat memilih lokasi dimanapun tidak harus di tempat strategis, yang terpenting tersosialisasikan dengan tegas, dapat diakses dan ada tempat parkir yang memadai.