# BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pengguna jasa J&T Express cabang Serengan Kota Surakarta.
2. Citra Merekberpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pengguna jasa J&T Express cabang Serengan Kota Surakarta.
3. *Customer Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pengguna jasa J&T Express cabang Serengan Kota Surakarta.
4. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka dalam penelitian ini penulis memberikan saran sebagai berikut:

* 1. Sehubungan dengan sudah baiknya kualitas layanan dalam memberikan pelayanan jasa, sebaiknya perusahaan meningkatkan kinerja pelayanan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh J&T Express dapat lebih baik dan melebihi harapan konsumen
  2. Perusahaan harus mampu mempertahankan dan meningkatkan citra yang terbentuk, dengan melakukan inovasi-inovasi untuk mempertahankan dan mengembangkan diferensiasi yang membedakan J&T Express dengan para pesaing.
  3. Perusahaan harus mampu meningkatkan lagi *customer value* dengan mengembangkan nilai-nilai yang menjadi harapan pengguna jasa J&T Express dengan penambahan jumlah drop point terutama didaerah-daerah pelosok agar pengiriman lebih merata.
  4. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan menambahkan variabel penelitian agar memperoleh hasil yang lebih bervariatif yang digunakan sebagai faktor mempengaruhi Kepuasan pengguna dan menambahkan jumlah responden serta tempat surveinya, sehingga hasil penelitian akan lebih bermanfaat.