**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

1. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dari pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

* 1. Kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di J&T cabang Kartasura, Sukoharjo.
  2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di J&T cabang Kartasura, Sukoharjo.
  3. Persepsi harga berpengaruh signifikan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di J&T cabang Kartasura, Sukoharjo
  4. Hasil perhitungan koefisien determinasi (R2) diperoleh sebesar 0,538. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan (X1) dan persepsi harga (X2) memberikan sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 0,538 (53,8%) sedangkan 0,462 (46,2%) disumbang oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini misalnya promosi, lokasi dan lain sebagainya.

1. **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian di atas, peneliti memberi saran sebagai berikut:

* 1. Sebaiknya pihak Kantor J&T cabang Kartasura, Sukoharjo lebih meningkatkan pelayanannya dengan menyapa pelanggan yang baru datang, pegawainya harus selalu ramah dan senyum setiap melayani pelanggan, dan lebih cekatan lagi dalam proses pelayanan agar pelanggan selalu setia menjadikan J&T cabang Kartasura, Sukoharjo sebagai pilihan utama jasa pengiriman barang.
  2. Sebaiknya Kantor J&T cabang Kartasura, Sukoharjo menambah tarif seperti berbagai promo. Selain itu sebaiknya ditambah juga mesin pendingin minuman agar pelanggan yang berkunjung tidak perlu jauh-jauh membeli minuman dingin saat mengantri.