

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Dari 100 pelanggan JNE Kantor Perwakilan Kranji terbagi ke dalam dua kelompok, yakni kelompok pelanggan puas dan kelompok pelanggan yang tidak puas. Hal yang menyebabkan pelanggan tidak puas diantaranya harga dan diferensiasi produk. Secara keseluruhan harga dan diferensiasi produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan JNE Kantor

Perwakilan Kranji . Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji Wilk's Lambda yang memiliki nilai Sig. sebesar 0,000. Pada analisis diskriminan, jika nilai Sig. kurang dari 0,05 maka dinyatakan variabel-variabel tersebut berpengaruh secara bersamaan. Variabel yang paling dominan membedakan di antara dua kelompok pelanggan JNE Kantor Perwakilan Kranji yaitu variabel harga. Hubungan antara harga dan diferensiasi produk terhadap kepuasan pelanggan dikategorikan sangat kuat. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil *Eigenvalues* sebesar 0,886.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Sebaiknya PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) memperbaiki harga dan diferensiasi produk perusahaan. Dengan adanya perbaikan tersebut dapat diharapkan mampu meminimalisir pelanggan yang tidak puas dengan jasa pengiriman yang diberikan oleh perusahaan.



