

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap layanan pengiriman J&T Express dengan mempertimbangkan sistem Cash On Delivery (COD) pada last mile delivery. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- **Kecepatan Pengiriman:** Kecepatan dalam pengiriman barang menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan cenderung puas jika barang yang mereka pesan tiba tepat waktu atau lebih cepat dari yang dijanjikan.
- **Kondisi Barang:** Kondisi barang saat diterima juga menjadi penentu utama kepuasan pelanggan. Pelanggan merasa puas jika barang yang mereka terima dalam kondisi baik dan sesuai dengan yang diharapkan.
- **Interaksi dengan Kurir:** Pelayanan yang diberikan oleh kurir, termasuk keramahan dan profesionalisme, memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- **Pengaruh Sistem COD:** Sistem Cash On Delivery (COD) memberikan kemudahan bagi pelanggan yang tidak memiliki akses ke metode pembayaran online atau yang lebih percaya untuk membayar setelah barang diterima. Hal ini meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan pengiriman J&T Express.

Metode AHP: Penggunaan metode Analytical Hierarchy Process (AHP) dalam penelitian ini efektif dalam mengidentifikasi dan menilai berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Metode ini membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih terstruktur dan sistematis.

Hasil Analisis: Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor kecepatan pengiriman dan kondisi barang saat diterima memiliki dampak paling signifikan terhadap kepuasan pelanggan. J&T Express perlu fokus pada dua aspek ini untuk meningkatkan kualitas layanan

5.2. Saran.

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran yang dapat diberikan kepada J&T Express untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

- Meningkatkan Kecepatan Pengiriman: J&T Express perlu memperbaiki proses logistik dan distribusi untuk memastikan barang dapat dikirim dengan lebih cepat. Penerapan teknologi yang lebih canggih dan efisien dalam manajemen rantai pasokan dapat membantu mencapai tujuan ini.
- Memastikan Kondisi Barang: Perusahaan harus memperketat kontrol kualitas pada setiap tahap pengiriman untuk memastikan barang yang dikirim selalu dalam kondisi baik. Pelatihan tambahan untuk staf mengenai penanganan barang yang tepat juga dapat membantu mengurangi kerusakan selama pengiriman.
- Pelatihan Kurir: Memberikan pelatihan berkala kepada kurir mengenai layanan pelanggan, termasuk cara berinteraksi dengan pelanggan secara profesional dan ramah, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.
- Optimalisasi Sistem COD: Mengoptimalkan proses pembayaran COD untuk memastikan kenyamanan dan keamanan bagi pelanggan. Memberikan pilihan metode pembayaran yang lebih fleksibel dan mudah diakses juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
- Pemanfaatan Teknologi: J&T Express harus memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan transparansi dan komunikasi dengan pelanggan. Penggunaan aplikasi yang dapat melacak pengiriman secara real-time dan memberikan update kepada pelanggan akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka.
- Feedback Pelanggan: Menerima dan menindaklanjuti feedback dari pelanggan secara rutin untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Mengadakan survei kepuasan pelanggan secara berkala juga dapat membantu J&T Express memahami kebutuhan dan ekspektasi pelanggan dengan lebih baik.