

BAB V

KESIMPULAN

5.1. Simpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan dari metode *Servqual (Quality of Service)* persepsi dan harapan Terdapat 3 nilai Gap yang rendah dan negatif (-), yaitu nilai *Reliability* RL1 sebesar -0.53846 menempati posisi 1 yaitu Pengiriman yang tepat waktu dalam pengantaran barang sesuai jadwal pengiriman, dan menempati posisi 2 yaitu nilai *Responsiveness* RP1 sebesar -0.51282 pada Pengantaran yang cepat sampai ketujuan, dan menempati posisi 3 yaitu nilai dari jaminan A3 adalah -0,5 adalah kurir mengantarkan produk dalam kondisi yang baik dan jika dilihat dari rata rata kualitas pelayanan memiliki nilai yang rendah pada Kualitas Layanan yaitu $0.9237 < 1$, sehingga *gap* pada kualitas pelayanan kurang baik dan Metode *IPA* masuk 3 besar di kuadran A yaitu kuadran dengan harapan tinggi dan kepuasan tinggi harus ditingkatkan terlebih dahulu yaitu pada RL1 yaitu Pengiriman yang tepat waktu dalam pengantaran barang sesuai jadwal pengiriman, Responsivitas *RPI* Pengantaran yang cepat sampai ketujuan, A3 yaitu kurir mengantarkan produk dalam kondisi yang baik.
2. Berdasarkan perhitungan indikator yang menentukan keadaan kepuasan pelanggan dengan metode *CSI (Customer Satisfaction Index)* memberikan nilai indeks ke-4 sebesar 79.365 dengan Liker Ratio sebesar 66,00–80,99 yaitu bahwa *Costumer* setuju dengan kinerja Kurir Tornado.

5.2. Saran

Penelitian ini akan terus berlanjut hingga penelitian lainnya berkembang. Artinya, tentang hasil tersebut peneliti dapat memberikan saran dan informasi yang bermanfaat untuk kemudian hari.:

1. Penggunaan metode *Servqual*, metode *IPA*, dan metode *CSI*, ketiga metode tersebut telah diuji dengan persepsi rendah dan harapan yang tinggi, sehingga layanan Kurir Tornado dapat lebih meningkatkan kinerja sesuai dengan kebutuhan pelanggan Hasil yang diperoleh sangat bermanfaat , khususnya di daerah Batu Aji.
2. *Software SPSS 22.0* untuk menguji akurasi hasil perhitungan kepuasan pelanggan, atau gunakan *software* lain yang tersedia sesuai dengan metode yang dipilih penulis..