

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pembahasan hasil penelitian yang sudah dilakukan mengenai kualitas pelayanan islami, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan islami (X1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus.

Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dengan melihat nilai t hitung 3,7778 lebih besar dari t tabel 1,662 ($3,778 > 1,662$) dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dan pada PT JNE Cabang Kudus melihat nilai t hitung 4,397 lebih besar dari t hitung 1,662 ($4,397 > 1,662$) dengan signifikansi 0,000 lebih kecil 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dari kedua data pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan perusahaan PT JNE Cabang Kudus mendapatkan hasil hipotesis H1 diterima yang berbunyi “terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus.”

Hasil kualitas pelayanan islami ini sudah baik dan memuaskan karena sesuai dengan filosofi teori yang menyatakan suatu jasa yang sudah di berikan dan disarankan seperti keinginan pelanggan. Kualitas jasa dipresepsikan memuaskan, jika jasa berhasil melebihi impian pelanggan. Sebaliknya, jika jasa kurang dari yang impian pelanggan maka dianggap tidak memuaskan. Memuaskan dan tidak memuaskan kualitas jasa tergantung bagaimana perusahaan jasa dapat memenuhi impian pelanggan dengan konsisten¹ Kualitas pelayanan dalam PT

¹ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Andi, 2013), 100.

Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus sudah sesuai dengan syariat islam dimana sesuai dengan filosofi pelayanan yang baik harus berkualitas, tidak boleh memberikan pelayan yang buruk dan tidak berkualitas kepada pelanggannya. Hal ini sesuai dengan surat al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ (٢٦٧)

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (al-Baqoroh ayat 267).²

2. Variabel fasilitas (X2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus.

Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dengan melihat nilai t hitung 5,683 lebih besar dari t tabel 1,662 ($5,683 > 1,662$) dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dan pada PT JNE Cabang Kudus dengan melihat nilai t hitung 3,758 lebih besar dari t tabel 1,662 ($3,758 > 1,662$) dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dari kedua data pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan perusahaan PT JNE Cabang Kudus mendapatkan hasil hipotesis H2

² Alquran, al-Baqoroh ayat 267, *Alqur'an dan Terjemahannya* (Semarang: Departemen Agama RI, Yayasan Penerjemah/ Pentafsir Alquran, 1992), 67.

diterima yang berbunyi ”terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dengan PT JNE Cabang Kudus.”

Hasil fasilitas ini sudah baik dan memuaskan karena sesuai filosofi dari Edy Haryanto yang mengutip dari Kotler & Keller menjelaskan fasilitas merupakan seluruh perkakas atau piranti fisik yang disediakan perusahaan jasa guna memberikan kenyamanan pelanggan.³ Dimana fasilitas pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan pelanggan dan fasilitas dapat bekerja dengan baik sehingga fasilitas tidak akan menjadi bahan perhatian para pelanggan.⁴

3. Variabel harga (X3) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus.

Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dengan melihat nilai t hitung 9,952 lebih besar dari t tabel 1,662 ($9,952 > 1,662$) dengan sig t hitung 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dan pada PT JNE Cabang Kudus melihat nilai t hitung 6,044 lebih besar dari t tabel 1,662 ($6,044 > 1,662$) dengan sig t hitung 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dari kedua data pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan perusahaan PT JNE Cabang Kudus mendapatkan hasil hipotesis H3 diterima yang berbunyi ”terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dengan PT JNE Cabang Kudus.”

Hasil harga ini sudah baik dan memuaskan karena sesuai filosofi Fandy Tjiptono yang menyebutkan harga adalah determinan utama permintaan, hukum permintaan yaitu besar kecilnya harga mempengaruhi kuantitas produk

³ Edy Haryanto, Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado, *Jurnal Emba*, no.3, (2013) - 19 Desember, 2019 - <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2212>.

⁴ T. Hani Handoko, *Dasar-Dasar Manajemen Produksi Dan Operasi* (Yogyakarta: BPFE, 2012), 101.

yang dibeli konsumen.⁵ Jadi harga pada PT Pos Indoneisa (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus disesuaikan dengan jumlah barang, berat barang, volume, jarak kirim paket, serta disesuaikan dengan manfaat diterima seperti pelanggan mendapatkan kualitas pelayanan sesuai syariat islam, dan fasilitas yang didapatkan.

4. Dari uji *independent t-test* atau uji beda t test terdapat perbedaan kualitas pelayanan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dengan PT JNE Cabang Kudus yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dimana nilai *independent t-test* terlihat nilai signifikansi F 0,060 *t-test* kualitas pelayanan antara PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dengan PT JNE Cabang kudus menggunakan *equal variance assumed* adalah -2,474 sehingga terdapat perbedaan kualitas pelayanan karena nilai $-t \text{ hitung} < \text{tabel}$ ($-2,474 < 1,653$). Dengan signifikasti t 0,000 lebih kecil dari 0,05 Kemudian pada hasil di group statistik kualitas pelayanan memiliki rata-rata yang berbeda. Nilai rata-rata kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus sebesar 59,48 dan nilai rata-rata kualitas pelayanan pada PT JNE Cabang Kudus sebesar 61,82. Bisa dikatakan Kualitas pelayanan lebih baik PT JNE Cabang Kudus daripada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus. Hal ini terlihat pada deskripsi hasil data penelitian. Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus terdapat item pertanyaan yang tidak setuju yaitu kurangnya ketepatan waktu pengiriman paket. Dan pada PT JNE Cabang Kudus ada item yang memilikinilai kurang setuju yaitu pada item petugas kurang memberikan informasi ke pelanggan, petugas ada yang kurang tepat waktu juga, dan kurangnya jalinan komunikasi yang baik dengan pelanggan. Sehingga hipotesis H4 diterima yang berbunyi “terdapat perbedaan yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan antara PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dengan PT JNE Cabang Kudus.”

⁵ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2013), 195.

5. Dari uji *independent t-test* atau uji beda t test terdapat perbedaan fasilitas PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dengan PT JNE Cabang Kudus yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dimana nilai *independent t-test* terlihat nilai signifikansi F 0,022 *t-test* fasilitas antara PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dengan PT JNE Cabang Kudus menggunakan *equal variance not assumed* adalah 5,721 sehingga terdapat perbedaan fasilitas karena nilai $-t$ hitung < tabel ($5,721 < 1,653$). Dengan signifikansi t 0,000 lebih kecil dari 0,05 Kemudian pada hasil di group statistik fasilitas memiliki rata-rata yang berbeda. Nilai rata-rata fasilitas pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus sebesar 57,81 dan nilai rata-rata fasilitas pada PT JNE Cabang Kudus sebesar 52,71. Bisa dikatakan fasilitas lebih baik PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus daripada PT JNE Cabang Kudus. Hal ini terlihat pada deskripsi hasil data penelitian. Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus ada item pertanyaan yang tidak setuju yaitu warna ruangan. Dan pada PT JNE Cabang Kudus ada item yang memiliki nilai kurang setuju yaitu pada item tidak tersedianya nomor antrian, tidak tersedianya kotak saran, kurang luasnya area parkir. Sehingga hipotesis H5 diterima yang berbunyi “terdapat perbedaan yang signifikan antara variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan antara PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dengan PT JNE Cabang Kudus.”

6. Dari uji *independent t-test* atau uji beda t test terdapat perbedaan harga PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dengan PT JNE Cabang Kudus yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dimana nilai *independent t-test* terlihat nilai signifikansi F 0,042 *t-test* harga antara PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dengan PT JNE Cabang Kudus menggunakan *equal variance not assumed* adalah -5,646 sehingga terdapat perbedaan harga karena nilai $-t$ hitung < tabel ($-5,646 < 1,653$). Dengan signifikansi t 0,000 lebih kecil dari 0,05 Kemudian pada hasil di group statistik harga memiliki rata-rata yang berbeda. Nilai rata-rata harga pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus

sebesar 27,56 dan nilai rata-rata harga pada PT JNE Cabang Kudus sebesar 30,73. Bisa dikatakan harga lebih baik PT JNE Cabang Kudus daripada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus. Hal ini terlihat pada deskripsi hasil data penelitian. Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus itu ada item pertanyaan yang hampir semua item pertanyaan harga memiliki hasil yang berbeda dengan hasil item pertanyaan di PTJNE Cabang Kudus dan disetiap item terdapat responden yang tidak puas dengan harga di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus. Dan pada PT JNE Cabang Kudus ada hampir semua item harga pada angket dijawab setuju sampai sangat setuju. Sehingga hipotesis H5 diterima yang berbunyi “terdapat perbedaan yang signifikan antara variabel harga terhadap kepuasan pelanggan antara PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dengan PT JNE Cabang Kudus.”

Hasil penelitian penulis yang menyebutkan terdapat perbedaan kualitas pelayanan islami, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pelanggan antara PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus sesuai dengan filosofi komparasi yaitu suatu bentuk penelitian yang membandingkan antar variabel yang saling berkaitan dengan menentukan perbedaan-perbedaan atau persamaannya.⁶

Perbedaan inilah yang diharapkan untuk lebih berlomba dalam persaingan bisnis untuk mendapatkan lebih dari pencapaian kepuasan pelanggan saat ini. Pencapaian yang telah sukses membuat pelanggan puas dipertahankan dan yang belum maksimal, lebih di maksimalkan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang islami, fasilitas yang lengkap dan menunjang oprasi, dan harga disesuaikan dengan apa yang diterima pelanggan.

⁶ Endang Kartikowati dan Zubaedi, Psikologi Agama & Psikologi Islam (Jakarta: Kencana, 2016), 10.

B. Implikasi Penelitian

1. Implikasi Teoritis

Penelitian penulis diuji menggunakan analisis dari aplikasi SPSS versi 25, sehingga analisis ini menguatkan teori serta mendukung empiris terhadap temuan penelitian terdahulu.

Literatur menjelaskan dan memperkuat konsep-konsep teoritis dan dukungan empiris yang berhubungan tentang variabel dependen (kepuasan pelanggan) dan variabel independen (kualitas pelayanan islami, fasilitas, dan harga) yang, Adapun implikasi teoritik penelitian penulis yaitu:

- a. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus. Dari hasil tersebut sesuai dengan teori Mamang Sangadji dan Sopiah dari Tjiptono mengatakan bahwa kualitas jasa adalah suatu jasa yang sudah di berikan dan sudah disarankan sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas jasa dipresepsikan memuaskan, jika jasa berhasil melebihi impian pelanggan.⁷ Dan sudah sesuai dengan dasar-dasar pelayanan islami yang mengharuskan karyawan memiliki sopan santun, tepat janji, murah senyum, adil, ramah dan tutur bicara yang baik dimana untuk menghormati antar manusia dimana tujuannya agar mendapatkan timbal balik yang baik dari pelanggan kepada perusahaan.⁸ Dengan adanya teori tersebut diharapkan supaya kualitas pelayanan yang diberikan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus dapat memberikan manfaat dan dapat dirasakan pelanggan guna dapat menjalin hubungan yang erat bagi perusahaan dengan pelanggan sehingga perusahaan akan mengetahui apa yang dibutuhkan dan apa yang diinginkan pelanggan, sesuai dengan indikator kualitas pelayanan islami yang

⁷ Fandy Tjiptono, Manajemen Jasa, (Yogyakarta: Andi, 2018), 59.

⁸ Muslim Kelana, *Muhammad SAW Is Great Entrepreneur* (Bandung: Dinar Publishing, 2008), 58-59.

harus dipenuhi jika ingin mendapatkan kepuasan pelanggan, seperti *tangibles* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati).⁹

- b. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat terdapat pengaruh yang signifikan variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus. Hal ini sesuai dengan teori Edy Haryanto yang mengutip dari Kotler & Keller juga menjelaskan fasilitas merupakan seluruh perkakas atau piranti fisik yang disediakan perusahaan jasa guna memberikan kenyamanan pelanggan.¹⁰ Dengan adanya teori tersebut diharapkan supaya PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus dapat konsisten dalam memberikan fasilitas kepada pelanggan dan memberikan manfaat dan dapat dirasakan pelanggan. hal ini memberikan nilai yang positif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan salah satunya memberikan fasilitas yang nyaman, bersih, rapi, dan lengkap untuk menunjang pelayanan dan transaksi pelanggan ke petugas pengiriman paket Pos dan JNE.
- c. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat terdapat pengaruh yang signifikan variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus. Hal ini sejalan dengan teori Philip Kotler dan Gary Armstrong, harga adalah kuantitas yang diminta atas jasa atau produk. Harga ialah sejumlah nilai yang perusahaan tetapkan kepada pelanggan guna memperoleh keuntungan baik menggunakan dan memiliki suatu jasa dan produk yang didupatkannya.¹¹ Dengan adanya teori tersebut diharapkan supaya PT Pos Indonesia (Persero)

⁹ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2014), 282.

¹⁰ Edy Haryanto, Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado, *Jurnal Emba*, no.3, (2013) - 19 Desember, 2019 - <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2212>.

¹¹ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Terj. Bob Sabran, (Jakarta: Erlangga, 2008), 345.

Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus dapat konsisten dalam menetapkan harga kepada pelanggan itu sesuai dengan manfaat dan apa yang dirasakan pelanggan. hal ini memberikan nilai yang positif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan salah satunya memberikan harga yang sesuai dengan manfaat dan terjangkau oleh pelanggan.

- d. Dari uji *independent t-test* atau uji beda t test terdapat perbedaan kualitas pelayanan islami PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dengan PT JNE Cabang Kudus yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan teori dari Anas Sudjiono yang menjelaskan penelitian komparasi juga membandingkan persamaan pandangan dengan perubahan pandangan orang, grup, negara terhadap kasus, ide, dan peristiwa.¹² Menurut Endang dan Zubaedi studi komparasi adalah kajian, telaah, penelitian, yang berdasarkan perbandingan.¹³ Ini selaras dengan realita, dimana penulis meneukan temuan dalam penelitian menyebutkan terdapat perbedaan pada perusahaan kurir baik PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus. Perbedaan kualitas pelayanan islaminya terlihat pada bukti fisiknya, kehandalan pegawai, daya tanggap pegawai, jaminan yang diberikannya, dan empati pegawainya.
- e. Dari uji *independent t-test* atau uji beda t test terdapat perbedaan fasilitas PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dengan PT JNE Cabang Kudus yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. . Hal ini sejalan dengan teori dari Anas Sudjiono yang menjelaskan penelitian komparasi juga membandingkan persamaan pandangan dengan perubahan pandangan orang, grup, negara terhadap kasus, ide, dan peristiwa.¹⁴ Menurut Endang dan Zubaedi studi komparasi adalah kajian, telaah,

¹² Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan* (Depok: Raja Grafindo Persada, 2014), 274.

¹³ Endang Kartikowati dan Zubaedi, *Psikologi Agama & Psikologi Islam* (Jakarta: Kencana, 2016), 10.

¹⁴ Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan* (Depok: Raja Grafindo Persada, 2014), 274.

penelitian, yang berdasarkan perbandingan.¹⁵ Ini selaras dengan realita, dimana penulis meneukan temuan dalam penelitian menyebutkan terdapat perbedaan fasilitas pada perusahaan kurir baik PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus. Perbedaan terlihat pada perencanaan spasial seperti penataan ruang dan bentuk bangunan, perencanaan ruangan seperti tertatanya ruangan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan perabotan dan peralatan meliputi lengkapnya keperluan yang mendukung berjalannya pelayanan, tata cahaya yang cukup dan baik, warna yang identik dan memberi kesan kepada pelanggan.

- f. Dari uji *independent t-test* atau uji beda t test terdapat perbedaan harga PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dengan PT JNE Cabang Kudus yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. . Hal ini sejalan dengan teori dari Anas Sudjiono yang menjelaskan penelitian komparasi juga membandingkan persamaan pandangan dengan perubahan pandangan orang, grup, negara terhadap kasus, ide, dan peristiwa.¹⁶ Menurut Endang dan Zubaedi studi komparasi adalah kajian, telaah, penelitian, yang berdasarkan perbandingan.¹⁷ Ini selaras dengan realita, dimana penulis meneukan temuan dalam penelitian menyebutkan terdapat perbedaan harga pada perusahaan kurir baik PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus. Perbedaan terlihat pada keterjangkauan harga kirim paket, kesesuaian harga dengan kualitas produk, kesesuaian harga dengan manfaat yang diterima, dan daya saing harga antar perusahaan kurir itu sendiri.

2. Implikasi Praktis

Dari penelitian penulis yang menghasilkan hasil kualitas pelayanan islam, fasilitas dan harga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan

¹⁵ Endang Kartikowati dan Zubaedi, Psikologi Agama & Psikologi Islam (Jakarta: Kencana, 2016), 10.

¹⁶ Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan* (Depok: Raja Grafindo Persada, 2014), 274.

¹⁷ Endang Kartikowati dan Zubaedi, Psikologi Agama & Psikologi Islam (Jakarta: Kencana, 2016), 10.

pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus. Dan terdapat juga perbedaan antara PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus, maka pimpinan diharuskan memperhatikan apa yang diinginkan, dibutuhkan pelanggan. Kekurangan-kekurangan dalam pelayanan, fasilitas yang kurang maksimal, dan harga yang ditetapkan masih ada yang kurang sesuai dengan apa yg pelanggan rasakan manfaatnya haruslah diperbaiki karena dengan hal itu akan meningkatkan kepuasan pelanggan, jika kepuasan pelanggan meningkat akan meningkatkan penjualan jasa perusahaan.

C. Saran

Penulis menyampaikan saran setelah memaparkan hasil temuan penelitian. Semoga dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini. Saran dari penulis yaitu:

Pertama, untuk pihak perusahaan. Semoga dari hasil penelitian yang sudah diteliti penulis dapat dijadikan salah satu pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas yang diberikan, dan harga yang ditawarkan perusahaan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam memakai produk jasa kurir baik di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus.

Kedua, untuk masyarakat. Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan untuk bahan pertimbangan mengenai kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga yang diberikan perusahaan jasa kurir. Semoga dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi yang tepat untuk calon pelanggan jasa kurir yang ingin mengirimkan paket.

Ketiga, untuk akademis. Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan untuk bahan acuan untuk peneliti selanjutnya guna mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain diluar variabel yang penulis gunakan.