

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan pelanggan terhadap sistem informasi layanan jasa pengiriman barang JNE Express Bibis dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Sistem informasi layanan yang disediakan oleh JNE Express Bibis secara umum telah memberikan kemudahan dalam proses pengiriman dan pelacakan barang. Hal ini tercermin dari tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 69%, yang menunjukkan bahwa sistem sudah cukup memenuhi harapan pelanggan namun masih terdapat ruang untuk perbaikan.
2. Faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan mencakup keandalan sistem (reliability), kemudahan penggunaan antarmuka sistem (tangibles), serta keakuratan informasi pelacakan pengiriman barang. Dimensi-dimensi ini termasuk dalam atribut penting yang harus dipertahankan dan ditingkatkan.
3. Berdasarkan analisis diagram kartesius dan gap antara harapan dan kinerja, ditemukan beberapa atribut yang berada di Kuadran A, artinya atribut tersebut dianggap penting oleh pelanggan namun kinerjanya masih rendah. Atribut ini menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, seperti kecepatan respons customer service dan kejelasan notifikasi status pengiriman.
4. Perbedaan hasil uji dengan metode Wilcoxon juga menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan pelayanan, sehingga evaluasi sistem informasi secara menyeluruh diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah :