

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil berikut ini didasarkan pada penelitian dan analisis yang dilakukan pada *Website* J&T Expres, yang dapat ditemukan di <https://www.jet.co.id/>. Layanan *Website* yang disediakan oleh J&T Expres dapat dikatakan efektif dan mampu memenuhi harapan pengguna.

1. Temuan dari penelitian menunjukkan adanya perbedaan dalam pemahaman di antara stakeholder terkait perlunya menganalisis kualitas layanan pada *Website* J&T Express menggunakan metode e-servqual. Hal ini menunjukkan bahwa pandangan dan pendekatan berbeda-beda dari pihak yang terlibat dalam memahami kebutuhan dan kepentingan menganalisis kualitas layanan tersebut.
2. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa terdapat fokus yang perlu diberikan pada indikator tertentu dalam upaya perbaikan pada *Website* J&T Express. Terutama, masalah verifikasi captcha pada setiap pengecekan resi dan ongkir di *Website* menjadi perhatian utama. Hasil ini menyarankan perlunya peningkatan dalam hal ini untuk memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pengguna dan mengatasi kendala yang mungkin dialami oleh pengguna saat mengakses layanan tersebut.

#### 5.2 Saran

1. Saran untuk J&T Expres disarankan untuk melakukan perbaikan pada menu cek ongkir dan resi pada *Website* J&T Express agar lebih mudah diakses.
2. Bagi penelitian selanjutnya, akan lebih jika membandingkan 2 metode antara E-servqual dan Webqual agar memperoleh kesimpulan yang lebih baik.