

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat dikemukakan kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa pengiriman paket PT J&T Express di Kota Padang.
2. Kepercayaan pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa pengiriman paket PT J&T Express di Kota Padang.
3. Kepuasan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa pengiriman paket PT J&T Express di Kota Padang.

1.2 Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu referensi dalam ilmu manajemen pemasaran terkhusus keterkaitan antara loyalitas pelanggan dengan kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan ini diharapkan dapat menjadi implikasi praktis dan pedoman serta masukan bagi perusahaan PT J&T Express. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa loyalitas pelanggan pengguna jasa pengiriman paket PT J&T Express di Kota Padang tergolong cukup baik, diperlukan berbagai upaya untuk meningkatkan atau mempertahankan loyalitas pelanggan pengguna jasa pengiriman paket PT J&T Express di Kota Padang di masa yang akan datang.

Upaya untuk meningkatkan atau mempertahankan loyalitas pelanggan pengguna jasa pengiriman paket PT J&T Express di Kota Padang di masa yang akan datang sebagaimana yang di jelaskan diatas dapat dilakukan dengan cara lebih memaksimalkan atau meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini di sebabkan karena hasil penelitian ini telah membuktikan secara empiris bahwa variabel kualitas pelayanan merupakan variabel penting yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pengguna jasa pengiriman paket PT J&T Express di Kota Padang. Meskipun saat penelitian ini berlangsung variabel kualitas pelayanan telah tergolong kedalam kategori cukup baik. namun di masa yang akan datang pihak perusahaan PT J&T Express hendaknya lebih mampu memaksimalkan atau meningkatkan kualitas pelayanan.

Hal lain yang harus diperhatikan oleh pihak perusahaan PT J&T Express sebagai upaya meningkatkan loyalitas pelangga terhadap pengguna jasa pengiriman paket PT J&T Express di Kota Padang di Kota Padang adalah meningkatkan kepercayaan. Hal ini disebabkan karena hasil penelitian ini telah membuktikan secara empiris bahwa variabel kepercayaan tidak mempengaruhi loyalitas pelanggan pengguna jasa pengiriman paket PT J&T Express di Kota Padang. Meskipun saat penelitian ini berlangsung, variabel kepercayaan telah tergolong kedalam kategori cukup baik namun di masa yang akan datang pihak perusahaan PT J&T Express hendaknya lebih mampu meningkatkan kepercayaan.

Hal lainnya yang harus diperhatikan oleh pihak perusahaan PT J&T Express sebagai upaya meningkatkan loyalitas pelangga engguna jasa pengiriman paket PT J&T Express di Kota Padang adalah meningkatkan kepuasan. ini disebabkan karena

hasil penelitian ini telah membuktikan secara empiris bahwa variabel kepuasan tidak mempengaruhi loyalitas pelanggan pengguna jasa pengiriman paket PT J&T Express di Kota Padang. Meskipun saat penelitian ini berlangsung variabel kepuasan telah tergolong dalam kategori cukup baik. Namun di masa yang akan datang pihak perusahaan PT J&T Express hendaknya lebih mampu meningkatkan kepuasan.

1.3 Keterbatasan

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka beberapa keterbatasan dan saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya memfokuskan pada PT J&T Express, sehingga hasil penelitian tidak sama dengan jasa ekspedisi lainnya. Dengan demikian, disarankan untuk penelitian selanjutnya agar dapat melakukan penelitian dengan model yang sama terhadap objek yang berbeda.
2. Jumlah responden pada penelitian ini hanya sebanyak 80 orang atau masih tergolong kecil. Dengan demikian, disarankan kepada peneliti berikutnya agar dapat menggunakan jumlah responden yang lebih besar.
3. Teknik analisis data dalam pengujian hipotesis masih menggunakan program SPSS. Dengan demikian, peneliti berikutnya

1.4 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka beberapa saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Untuk perusahaan PT J&T Express di Kota Padang agar memperhatikan dan meningkatkan loyalitas pelanggan dengan lebih baik kepada konsumen,

seperti memperluas wilayah jangkauan pengiriman terutama di daerah-daerah pelosok agar pengiriman lebih merata.

2. Selalu melakukan inovasi-inovasi seperti gratis ongkir, pengiriman barang dengan waktu yang singkat atau adanya diskon di hari hari spesial sehingga menambah loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.
3. Disarankan kepada peneliti berikutnya agar dapat menggunakan jumlah responden yang lebih besar.
4. Dengan demikian, peneliti berikutnya disarankan agar menggunakan jenis program lainnya seperti Smart-PL Satau Amos.

DAFTAR PUSTAKA

- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito, P. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan ka lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(2), 1653-1664.
- Anggarawati, I. R. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirta Marta Yogyakarta. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(01), 40-49.
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan pada konsumen gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86-94.
- Ardhanari, M., & Viphindrartin, S. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Istiqro*, 8(1), 63-77.
- Arikunto, A. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Pt. Rineka Cipta. Ayesha, N. (2017). Pengaruh Brand Trust, Brand Image, Perceived Quality, Brand Loyalty Terhadap Brand Equity Pengguna Telkomsel. *Ekonomi Manajemen Bisnis*. 22(2), 130–142.
- Asmarani, B. P. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen*. Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49-63.
- Chaniago, H. (2020). Analisis kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga pada loyalitas Konsumen nano store. *International Journal Administration, Business and Organization*, 1(2), 2020.
- Damayanti, C., & Wahyono, W. (2015). Pengaruh kualitas produk, brand image terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening. *Management Analysis Jo*
- Dewi, M. P. (2020). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Konsumen Pada RM. Wongsolo Malang. *Iqtishoduna*, 16(2), 167-190.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180.
- Hafidz, G. P., & Muslimah, R. U. (2023). Pengaruh kualitas layanan, citra merek, kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan produk herbalife. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1), 253-274.
- Hajlana, E. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Pada Pelanggan Jasa Titip Di Media Sosial Di Kota Malang (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang).
- Haris, D. (2019). Kualitas Dan Desain Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Baju Dagadu Yogyakarta). *AT-Tasyri': Jurnal Ilmiah Prodi Muamalah*, 21-41.
- Hermawan, H. (2017). Pengaruh daya tarik wisata, keselamatan, dan sarana wisata terhadap kepuasan serta dampaknya terhadap loyalitas wisatawan: studi Community Based Tourism di Gunung Api Purba Nglanggeran. *Media Wisata*, 15(1).
- Jacobis, R. (2013). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di BLU RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Juniantara, I. M. A., & Sukawati, T. G. R. (2018). Pengaruh persepsi harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Kotler dan Keller. (2017). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta. In e – *Jurnal Riset Manajemen*.
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2016). *Marketing Management*. New York: Pearson.
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Manajemen (14 ed.)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2016). *Marketing Management*. New York: 27 Pearson.
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish.

- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2018). Manajemen Pemasaran. PT Indeks.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2018). Manajemen Pemasaran. PT Indeks.
- Kotler, Philip., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (Edisi 15). England: Pearson
- Laely, N. (2016). Analisis pengaruh kepercayaan dan harga terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pada pt. telkomsel di kota kediri. *JMM17: Jurnal Ilmu ekonomi dan manajemen*, 3(02).
- Lusiah. 2018. Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Hasil Penelitian Pada Mahasiswa Universitas Swasta Di Kota Medan. Yogyakarta: CV. Budi Utama
- Masitoh, M. R., Wibowo, H. A., & Ikhsan, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee. *Sains Manajemen: Jurnal Manajemen Unsera*, 5(1).
- Mekel, V. R., Moniharapon, S., & Tampenawas, J. L. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada perusahaan transportasi gojek manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(1), 1285-1294.
- Muhtarom, A., Syairozi, M. I., & Yonita, H. L. (2022). Analisis Persepsi Harga, Lokasi, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada UMKM SKCK (Stasiun Kuliner Canditunggal Kalitengah) Metode Structural Equation Modelling (SEM)-Partial Least. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 10(S1), 391-402.
- Nirawati, L., Pratiwi, A. D., Mutiahana, A., & Afida, E. A. (2020). Pengaruh Kepercayaan Konsumen Dan Pengalaman Pelanggan (Customer Experience) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Aplikasi Shopee. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(09), 624-631.
- Nurbakti, R., Beddu, M., & Runtu, M. R. G. (2022). Pengaruh Relationship Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT JNE Express Cabang Makassar. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Kewirausahaan*, 8(3), 234-241.
- Purnama, R., & Hidayah, A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Tirtayasa Ekonomika*, 14(2), 187-203.
- Putri, F. K., Tumbel, A. L., & Djemly, W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Matahari Department Store di

Mantos 2. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(1).

- Rafiah, K. K. (2019). Analisis pengaruh kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dalam berbelanja melalui E-commerce di Indonesia. *Al Tijarah*, 5(1), 46-56.
- Sari, A. C. M., & Lestariningsih, M. (2021). Pengaruh Promosi dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi Shopee (Studi Pada Mahasiswa Stiesia Surabaya). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 10(5).
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104-114.
- Sekaran, Uma, 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4. Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Siboro, R. M. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Tokopedia di Batam (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Journal of Management Review*, 4(1), 447-455.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Cv Afabeta
- Sumadi, S., Tho'in, M., Efendi, T. F., & Permatasari, D. (2021). Pengaruh Strategi Pemasaran Syariah, Kepuasan Konsumen, dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Naughti Hijab Store). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 1117-1127.

- Supertini, N. P. S., Telagawati, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 61-73.
- Supertini, N. P. S., Telagawati, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 61-73.
- Susnita, T. A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada hotel Libra kadipaten Kabupaten Majalengka. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 3(1), 73-84.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Edisi ke-3 Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. 2016. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandi. 2010. *Strategi Pemasaran*, edisi 7, Yogyakarta, Andi
- Wemben, F. V., Mananeke, L., & Roring, F. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pegadaian Upc Tanjung Batu. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 8(4).
- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 17(1), 38-45
- Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2007). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, 12(1), 9-28.
- Yuliawan, E. (2018). Analisis Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kemudahan Dan Kualias Layanan Terhadap Keputusan Pembelian. *Optimal: Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 12(1), 34-49.