

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan maka berikut ini dapat dikemukakan beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Citra Perusahaan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada pelanggan JNE di Kota Padang.
2. Citra Perusahaan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. Walau berhubungan positif dengan loyalitas pada pelanggan JNE di Kota Padang.
3. Harga tidak berpengaruh terhadap Kepuasan. Walau berhubungan positif dengan Kepuasan pada pelanggan JNE di Kota Padang.
4. Harga berpengaruh positif terhadap Loyalitas pada pelanggan JNE di Kota Padang.
5. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pada pelanggan JNE di Kota Padang.
6. Kepuasan sebagai pemediasi antara Citra Perusahaan terhadap loyalitas berpengaruh positif pada pelanggan JNE di Kota Padang
7. Kepuasan sebagai pemediasi antara Harga terhadap loyalitas tidak berpengaruh. Walau berhubungan positif dengan loyalitas pada pelanggan JNE di Kota Padang.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa pelanggan cukup loyal kepada jasa JNE dibuktikan dengan diperolehnya skor rata-rata loyalitas pelanggan sebesar 3,30 dengan nilai TCR 69,25%. Di sisi lain ada 3 (tiga) hipotesis yang ditolak, yang pertama pada hipotesis kedua (H_2) di tolak dengan nilai *Pvalues* 0,405. Selanjutnya pada hipotesis ketiga (H_3) dengan nilai *Pvalues* 0,266. Dan yang ketiga pada hipotesis ketujuh (H_7) dengan nilai *Pvalues* 2,276. Ketiga hipotesis tersebut nilai *Pvalues* diatas (0,05).

Hasil penelitian pada analisis deskriptif terdapat implikasi manejerial yang harus diperhatikan. indikator / item pernyataan terdapat respon konsumen yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki, yakni

1. Loyalitas Pelanggan

Pernyataan ke 4 bahwa Tidak pernah berfikir untuk ganti atau beralih ke jasa pengiriman lainnya. Hal ini bisa disebabkan karena responden pada penelitian ini yaitu mahasiswa Universitas Bung Hatta mempunyai banyak mahasiswa, masih adanya ketidak percayaan responden untuk memilih tetap menggunakan JNE, dikarenakan pesaing yang memiliki fitur atau keunggulan lain yang tidak dimiliki JNE.

2. Kepuasan pelanggan

Penyataan ke 4 bahwa Secara keseluruhan, pelanggan percaya, jasa JNE menyenangkan hati pelanggan ketika menggunakan jasanya. Pada pernyataan ini JNE dituntut untuk bisa membuat pelanggan percaya, dengan JNE baik

dari segi keselamatan paket, harga, pelayanan dan durasi pengiriman, dengan demikian pelanggan akan merasa puas setelah menggunakan JNE.

3. Citra Perusahaan

Pernyataan ke 3 bahwa Menggunakan jasa JNE dapat membuat pelanggan percaya diri. Citra perusahaan harus ditingkatkan dan mampu bersaing dengan jasa pengiriman lainnya, dan jne di tuntut untuk lebih bisa dalam memenuhi permintaan pelanggan, dengan demikian dapat meningkatkan citra perusahaan dan juga dapat membuat pelanggan percaya diri setelah menggunakan jasa JNE.

4. Harga

Penyataan ke 3 bahwa Daya saing JNE lebih baik dari perusahaan lainnya. Dari segi harga JNE cukup bersaing dari perusahaan lain, kebanyakan pelanggan mengeluh dalam kecepatan waktu pengiriman yang terkadang kurang akurat, dan saya pribadi sebagai penulis juga merasakannya, maka dari itu JNE juga di tuntut untuk bisa bersaing dalam segi kecepatan waktu pengiriman dengan harga terjangkau.

5.3 Keterbatasan dan Saran

5.3.1 Keterbatasan Penelitian

Proses dalam melaksanakan penelitian ini tentunya peneliti sudah melakukan segala cara sesuai dengan tata cara penelitian dan prosedurnya agar hasilnya tetap maksimal. Namun penulis dalam melaksanakan penelitian kali ini masih memiliki beberapa keterbatasan penelitian seperti:

1. Dalam penelitian ini jenis kuesioner yang digunakan adalah pengisian kuesioner melalui online berupa google form, dikarenakan adanya pandemi COVID-19 karena hal itu penulis memilih kuisisioner online yang dinilai praktis dan efisien. Namun dari hal tersebut, sebagian kalangan masyarakat yang menjadi pelanggan JNE tidak semua bisa mengisi kuesioner penelitian ini. Selain itu dalam pengisian kuesioner, peneliti tidak bisa melakukan pengawasan dan peneliti hanya bisa melihat hasilnya.
2. Jumlah sampel yang didapatkan dalam penelitian ini dianggap masih kurang. Walaupun dalam aturannya, 100 sampel sudah memenuhi dari syarat untuk diuji menggunakan SEM-PLS. 100 sampel dalam penelitian ini 12 diantaranya tidak bisa digunakan karena responden tidak mengisi dengan lengkap.

5.3.2 Saran Penelitian

Saran-saran yang dapat diajukan oleh peneliti untuk penelitian yang akan datang, antara lain meliputi:

1. Selain alternatif di atas, hendaknya penelitian mendatang menggunakan objek penelitian yang berbeda, sehingga dapat mengetahui lebih jelas mengenai loyalitas pelanggan contohnya lebih kepada perusahaan telekomunikasi, Elektronik dan lain-lain.
2. Bagi penelitian selanjutnya sebaiknya mengembangkan variabel-variabel yang diteliti, karena tidak menutup kemungkinan dengan penelitian yang mencakup lebih banyak variabel akan dapat menghasilkan kesimpulan yang baik contohnya adanya variabel Kepuasan dan Loyalitas.