

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan terhadap loyalitas pelanggan JNE Kota Padang sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada JNE Jalan Nipah Kota Padang.
2. Kepuasan berpengaruh positif yang tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada JNE Jalan Nipah Kota Padang.
3. Kepercayaan berpengaruh positif yang tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada JNE Jalan Nipah Kota Padang.

5.1.1 Implikasi Penelitian

Sesuai dengan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan maka dapat diajukan beberapa implikasi penting yang dapat bermanfaat bagi:

1. Pemilik JNE Kota Padang, sesuai dengan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kepuasan dan kepercayaan berpengaruh positif yang tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, maka disarankan pada JNE selalusecara terus menjaga berbagai infrastruktur pendorong peningkatan kepuasan dan kepercayaan pelanggan, seperti menghadapi keluhan konsumen dan mencari solusi dari setiap masalah, serta barang yang dikirim bisa datang tepat waktu.
2. Sesuai dengan hasil pengujian hipotesis yang telah dilaksanakan, diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan yang sangat penting dalam mendorong menguatnya loyalitas pelanggan untuk melakukan pengiriman

ulang di JNE Jalan Nipah Kota Padang. Kualitas pelayanan menjadi kunci terbentuknya hasrat atau keinginan pelanggan untuk melakukan pengiriman ulang di JNE Jalan Nipah Kota Padang. Oleh sebab itu bagi manajemen JNE Jalan Nipah Kota Padang sangat penting untuk meningkatkan jumlah loyalitas pelanggan di JNE Kota Padang dan menambah fasilitas lainnya yang tidak tersedia di JNE tersebut, karena kenyamanan dan kepuasan yang dirasakan pelanggan menjadi poin penting untuk mendorong komitmen pelanggan untuk terus melakukan pengiriman di JNE Jalan Nipah Kota Padang.

5.1.2 Keterbatasan Penelitian

1. Sangat sulit bagi peneliti untuk menentukan ukuran atau jumlah sampel yang tepat mengingat pelanggan yang berbelanja relatif tidak terbatas jumlahnya sehingga mempengaruhi ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang diperoleh.
2. Masih terdapat sejumlah variabel yang juga mempengaruhi loyalitas pelanggan di JNE Jalan Nipah Kota Padang yang belum digunakan didalam penelitian ini seperti kualitas pelayanan, Promosi, dan berbagai variabel lainnya.

5.2Saran

Berdasarkan kepada beberapa keterbatasan yang peneliti temukan dalam penyelesaian pembuatan karya ilmiah maka peneliti dapat menyarankan beberapa saran yang dapat memberikan manfaat nantinya.

1. Disarankan bagi pemilik usaha memperhatikan kualitas dari pelayanan tersebut, seperti dari fasilitas, penanganan keluhan dan lain-lain untuk lebih

ditingkatkan lagi. Sehingga pelayanan yang diberikan terjaga kualitasnya saat dirasakan oleh pelanggan.

2. Disarankan pemilik usaha untuk lebih memperhatikan lagi dari segi kepuasan pelanggan, seperti apa yang di harapkan sesuai dengan keinginan konsumen sehingga mereka mau melakukan pengiriman ulang dan bahkan akan memberi tahu orang lain tentang pengalaman yang menyenangkan yang dia rasakan di JNE Jalan Nipah Kota Padang.
3. Disarankan bagi perusahaan untuk memperhatikan kepercayaan seperti memberikan informasi yang benar kepada pelanggan agar pelanggan mudah untuk melakukan transaksi di JNE Jalan Nipah Kota Padang.
4. Bagi para peneliti yang tertarik untuk meneliti ulang tentang penelitian ini, sebaiknya memperhatikan lagi variabel-variabel yang digunakan dan menambah variabel-variabel baru yang belum dijadikan variabel dalam penelitian ini, serta menambah jumlah sampel untuk penelitian ini agar penelitian yang dilakukan oleh para peneliti lebih akurat.

