

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

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

1. *Servicescape* berpengaruh positif terhadap *customer loyalty* pada jasa J&T Express Cabang Kuranji Padang.
2. *Servicescape* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* pada jasa J&T Express Cabang Kuranji Padang.
3. *Service excellence* tidak berpengaruh terhadap *customer loyalty* pada jasa J&T Express Cabang Kuranji Padang.
4. *Service excellence* tidak berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada jasa J&T Express cabang Kuranji Padang.
5. *Customer satisfaction* berpengaruh positif terhadap *customer loyalty* pada jasa J&T Express cabang Kuranji Padang.
6. *Customer satisfaction* tidak memediasi hubungan antara *servicescape* dan *customer loyalty* pada jasa J&T Express Cabang Kuranji Padang.
7. *Customer satisfaction* memediasi hubungan antara *service excellence* dengan *customer loyalty* pada jasa J&T Express Cabang Kuranji Padang.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa pelanggan yang menggunakan jasa J&T cabang Kuranji di Kota Padang termasuk cukup loyal dibuktikan dengan diperolehnya

skor rata-rata loyalitas pelanggan termasuk kedalam kategori sedang. Di sisi lain ada 3 (tiga) hipotesis yang ditolak, yaitu H_3, H_4 , dan H_6

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

1. *Customer Loyalty*

Pernyataan ke 2 dengan hasil TCR paling rendah dengan pernyataan “Jasa ekspedisi yang dibutuhkan ada pada J&T”. Jika J&T tidak berusaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui layanan jasa yang diberikan maka pelanggan mungkin akan berpindah ke Jasa Pengiriman lainnya.

2. *Customer Satisfaction*

Penyataan ke 1 dengan hasil TCR paling rendah dan bahwa secara keseluruhan, pelanggan belum merasa puas dengan hasil atau nilai yang didapatkan setelah melakukan pengiriman di *J&T*. Pada pernyataan ini *J&T* dituntut untuk bisa membuat pelanggan puas, dengan hasil pengiriman yang dipercayakan pelanggan sesuai dengan ekpektasi atau harapan mereka di awal.

3. *Servicescape*

Pernyataan ke 1 dengan hasil TCR paling rendah dan hal ini menunjukkan bahwa J&T memiliki suhu udara dalam ruangan sejuk dan nyaman. Disini, *J&T* diharapkan mampu untuk meningkatkan lagi, agar pengunjung yang akan melakukan pengiriman lebih nyaman lagi.

4. *Service Excellence*

Pernyataan ke 1 dan 9 dengan hasil TCR paling rendah dan hal ini menunjukan bawah petugas *J&T* mengerti dengan jasa yang ditawarkan dan keinginan yang di inginkan oleh pelanggan, dalam hal ini petugas *J&T* harus menambah wawasan lagi tentang

jasa yang ditawarkan dan kemauan pelanggan agar nyaman dan kepuasan pelanggan lebih maksimal

5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan uraian hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan peneliti menyadari bahwa masih terdapat sejumlah kekurangan dan kelemahan yang disebabkan keterbatasan peneliti yaitu :

1. Ukuran sampel yang digunakan masih relatif kecil sehingga mempengaruhi ketepatan hasil penelitian yang diperoleh .
2. Masih terdapatnya sejumlah variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan yang tidak digunakan dalam penelitian ini seperti kepercayaan pelanggan, lokasi dan berbagai variabel lainnya.

5.4 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 harga, promosi, dan lainnya.