

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan pengujian pengaruh kualitas layanan, promosi penjualan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan PT. J&T Express cabang Gresik, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas layanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di J&T Express cabang Gresik.
2. Variabel promosi penjualan (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di J&T Express cabang Gresik.
3. Variabel kepuasan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di J&T Express cabang Gresik.

5.2 Rekomendasi

5.2.1 Saran bagi Manajemen J&T Express cabang Gresik

Berdasarkan simpulan tersebut, maka dibuat rekomendasi sebagai berikut :

1. Meningkatkan loyalitas pelanggan J&T perlu meningkatkan karyawan dalam hal kerapian, tepat waktu, melayani dengan cepat dan memahami keinginan konsumen.
2. Mengurangi kegiatan program promosi penjualan penjemputan paket ditempat dan pembagian brosur
3. J&T Express dapat melakukan kegiatan program promosi penjualan lainnya bagi para konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman J&T.

Promosi ini bisa berupa pemberian kupon atau *voucher*, mengadakan undian berhadiah serta pemberian diskon yang mungkin bisa memberikan pengaruh signifikan bagi loyalitas pelanggan J&T Express cabang Gresik.

5.2.2 Saran bagi Peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti tentang variabel *Service Excellent* dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan. Karena kualitas layanan merupakan sesuatu yang penting bagi perusahaan jasa.