

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan pengujian pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di kota Gresik, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian variabel kualitas pelayanan (X_1) diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,838 > 1,985$ dan probabilitas (signifikansi) $0,006 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berarti variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan di PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Gresik.
2. Hasil penelitian variabel citra merek (X_2) diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,793 > 1,985$ dan probabilitas (signifikansi) $0,006 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berarti variabel citra merek (X_2) berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan di PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Gresik.
3. Hasil penelitian variabel kepuasan pelanggan (X_3) diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,155 > 1,985$ dan probabilitas (signifikansi) $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berarti variabel kepuasan pelanggan (X_3) berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan di PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Gresik.
4. Dari uji regresi diperoleh $F_{hitung} (43,048) > F_{tabel} (2,70)$ berarti Variabel Kualitas pelayanan, citra merek, dan kepuasan pelanggan secara simultan

berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Gresik

5.2 Rekomendasi

5.2.1 Saran bagi Manajemen JNE di Gresik

Berdasarkan simpulan tersebut, maka dibuat rekomendasi sebagai berikut :

1. PT. JNE harus memperhatikan klaim konsumen atas kesalahan yang sama untuk meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu dengan melakukan pengawasan langsung pada saat proses pengiriman barang agar mengurangi dampak kerusakan, kehilangan, dan keterlambatan barang ke tujuan.
2. PT. JNE dapat melakukan kegiatan promosi bagi para konsumen yang loyal dalam menggunakan jasa pengiriman JNE. Promosi ini bisa berupa member card, dimana pelanggan akan mendapatkan point, diskon, atau hadiah tertentu jika memenuhi syarat dari pihak JNE.

5.2.1 Saran bagi Peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan, misalnya harga dan kepercayaan pelanggan. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode lain dalam meneliti loyalitas pelanggan, misalnya melalui wawancara mendalam terhadap Responden sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi daripada angket yang jawabannya telah tersedia.