

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan yaitu:

1. Berdasarkan hasil uji t dan koefisien regresi *kualitas pelayanan* terhadap *kepuasan pelanggan* yang ada pada penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa “Terdapat pengaruh positif dan signifikan *kualitas pelayanan* terhadap *kepuasan pelanggan* pada pelanggan jasa ekspedisi Shopee Xpress kota Surabaya”.
2. Berdasarkan hasil uji t dan koefisien regresi *kualitas pelayanan* terhadap *loyalitas pelanggan* yang ada pada penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa “Terdapat pengaruh positif dan signifikan *kualitas pelayanan* terhadap *loyalitas pelanggan* pada pelanggan jasa ekspedisi Shopee Xpress kota Surabaya”.
3. Berdasarkan hasil uji t dan koefisien regresi *kepuasan pelanggan* terhadap *loyalitas pelanggan* yang ada pada penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa “Terdapat pengaruh positif dan signifikan *kepuasan pelanggan* berpengaruh terhadap *loyalitas pelanggan* pada pelanggan jasa ekspedisi Shopee Xpress kota Surabaya”.
4. Berdasarkan hasil analisis jalur yang ada dapat diperoleh nilai pengaruh langsung < nilai pengaruh tidak langsung. Sehingga dapat disimpulkan bahwa “*Kualitas pelayanan* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *loyalitas pelanggan* melalui *kepuasan*

pelanggan sebagai variabel intervening pada pelanggan jasa ekspedisi Shopee Xpress kota Surabaya”.

5. Berdasarkan pada hasil pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang berpengaruh signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa “*Kepuasan pelanggan* sebagai variabel intervening telah memediasi *kualitas pelayanan* terhadap *loyalitas pelanggan* secara parsial” yang memiliki makna bahwa *kepuasan pelanggan* pada penelitian ini mampu memberikan pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap *loyalitas pelanggan*.

5.2 Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Penulis, maka dapat diberikan saran tentu yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan dasar pengambilan keputusan, yaitu Shopee Xpress sebaiknya melakukan memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan, sehingga dalam hal ini dapat memberikan penilaian dan rekomendasi secara otomatis terhadap pelanggan yang telah menggunakan jasa. Hingga sampai saat ini pada Shopee Xpress telah memberikan pelayanan yang dengan cukup baik, akan tetapi masih saja terdapatnya pemberian *rating* dan *complain* yang berasal dari pelanggan, sehingga dalam hal ini menjadikan Shopee Xpress dalam memberikan layanan harus sesuai dengan keinginan pelanggan.