

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari uji analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman paket pada J&T Express DP Sugio Lamongan memiliki nilai sebesar 0,393 dengan nilai *p-values* sebesar 0,000.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan jasa pengiriman paket pada J&T Express DP Sugio Lamongan memiliki nilai sebesar 0,768 dengan nilai *p-values* sebesar 0,000.
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman paket pada J&T Express DP Sugio Lamongan memiliki nilai sebesar 0,527 dengan nilai *p-values* sebesar 0,000.
4. Secara tidak langsung kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan jasa pengiriman paket pada J&T Express DP Sugio Lamongan memiliki nilai sebesar 0,404 dengan nilai *p-values* sebesar

0,000.

Berdasarkan hasil diatas dapat ditarik simpulkan bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan serta terciptanya suatu kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

1. Kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh J&T Express DP Sugio Lamongan, perusahaan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggannya akan tetapi hal itu tak cukup untuk membuat pelanggan menjadi loyal kepada J&T Express DP Sugio Lamongan. Pelanggan yang memiliki loyalitas kepada suatu perusahaan akan bersedia untuk melakukan pembelian berulang, mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, dan akan menarik calon pelanggan lagi.
2. J&T Express DP Sugio Lamongan mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Agar mampu mencapai tingkat kepuasan maka diperlukan pemahaman yang tinggi tentang kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pemberian kualitas pelayanan oleh J&T Express DP Sugio Lamongan kepada pelanggannya hendaknya terjalin dalam jangka panjang. Karena dengan demikian akan menciptakan kepuasan pelanggan. Sehingga mampu meminimalkan keadaan saat dimana pelanggan merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan.

3. loyalitas pelanggan erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan. semakin terpuaskan konsumen J&T Express DP Sugio Lamongan terhadap keinginannya, atau terpuaskan antara harapan dengan kenyataannya, akan menyebabkan konsumen kembali lagi menggunakan jasa pengiriman J&T Express DP Sugio Lamongan dan menjadi konsumen yang loyal terhadap J&T Express DP Sugio. Kepuasan pelanggan merupakan konsep inti dari loyalitas pelanggan, dimana tanpa kepuasan tidak akan terdapat loyalitas, sehingga kepuasan merupakan faktor pembentuk loyalitas pelanggan.
4. J&T Express DP Sugio Lamongan memberikan pelayanan yang baik yang menyebabkan terciptanya rasa kepuasan tersendiri dari para pelanggannya yang berujung pada loyalitas pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan berkemungkinan besar pula untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Dan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan, maka peluang mendapatkan loyalitas pelanggan akan tinggi juga.