

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan yaitu :

1. Berdasarkan pada uji F penelitian ini, untuk variabel *Kualitas Layanan*, *Kepuasan Pelanggan* dan *Garansi* memiliki nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$) dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yakni $105,979 > 2,268$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa “Terdapat pengaruh secara simultan pada variabel kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan garansi terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna jasa ekspedisi J&T Express kota Surabaya“
2. Berdasarkan pada uji T penelitian ini, variabel *Kualitas Layanan* yang terdapat pada koefisien regresi yang ada memiliki nilai positif yakni 0,295 sedangkan untuk hasil uji T menunjukkan bahwa $t_{hitung} (5,078) > t_{tabel} (1,966)$ dari variabel *kualitas layanan*, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa “Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial *kualitas layanan* berpengaruh terhadap *loyalitas pelanggan* pada pengguna jasa ekspedisi J&T Express kota Surabaya”
3. Berdasarkan pada uji T penelitian ini, koefisien regresi yang ada *Kepuasan Pelanggan* memiliki nilai positif yakni 0,310 sedangkan untuk hasil uji T menunjukkan bahwa $t_{hitung} (4,005) > t_{tabel} (1,966)$ dari variabel *Kepuasan Pelanggan*, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa “Terdapat Pengaruh positif dan signifikan secara parsial

Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap *loyalitas pelanggan* pada pengguna jasa ekspedisi J&T Express kota Surabaya”

4. Berdasarkan pada uji Moderated Regression Analysis pada penelitian ini, pengujian moderasi yang ada didapatkan adanya hasil pengujian *Kualitas Layanan* dengan digabungkan *Garansi* terdapat nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dalam hal ini pada kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang tentu pada peran garansi disini memiliki pengaruh yang sangat besar pada pengguna jasa ekspedisi J&T Express kota Surabaya.
5. Berdasarkan pada uji Moderated Regression Analysis pada penelitian ini, pengujian moderasi yang ada didapatkan adanya hasil pengujian *Kepuasan Pelanggan* dengan digabungkan *Garansi* terdapat nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dalam hal ini pada kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang tentu pada peran garansi disini memiliki pengaruh yang sangat besar pada pengguna jasa ekspedisi J&T Express kota Surabaya.

5.2 Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Penulis, maka dapat diberikan beberapa saran tentu yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan dasar pengambilan keputusan, sebagai berikut :

1. J&T Express 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 J&T

Express 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 J&T Express dalam memberikan layanan harus sesuai dengan keinginan pelanggan.

2. Sebaiknya pada jasa ekspedisi J&T Express meningkatkan beberapa kepuasan pelanggan untuk bertujuan menarik simpati pada pelanggan dalam menggunakan jasa. Seperti dengan memberikan *loyalty program* free ongkir apabila sudah menjadi member lama dan pengguna baru, menentukan ongkir yang murah dengan memperhatikan kebutuhan pelanggan yang ada.