

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan analisis PLS untuk menguji pengaruh beberapa variabel terhadap loyalitas pelanggan, maka didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang baik dilakukan ekspedisi PT. Niki Intermoda Sejahtera berkontribusi terhadap loyalitas pelanggan. Pelayanan jasa ekspedisi yang berkualitas baik akan menjadikan nilai lebih bagi perusahaan.
2. Kepuasan pelanggan memberikan kontribusi terhadap loyalitas pelanggan. Karena kepuasan dibangun oleh kualitas yang baik, maka pelanggan tidak ragu untuk loyalitas pada PT. Niki Intermoda Sejahtera

5.2 Saran

Dari hasil penelitian dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan dan dimanfaatkan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan antara lain sebagai berikut :

1. PT. Niki Intermoda Sejahtera diharapkan perlu meningkatkan wujud digitalisasi sebagai kesadaran merek dengan tujuan langkah awal bagi pemilik perusahaan membangun merek produk.
2. PT. Niki Intermoda Sejahtera diharapkan menambah personil karyawan untuk meningkatkan efektifitas waktu tunggu pelanggan dan memperlancar jalannya administrasi ekspedisi.
3. Diharapkan perusahaan memperbaiki fasilitas kantor, seperti ruang tunggu pelanggan dan penambahan tempat parkir