

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan analisis PLS untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan customer review terhadap loyalitas pelanggan JNE Pasuruan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan JNE Pasuruan. Semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan, semakin besar kecenderungan mereka untuk tetap setia menggunakan layanan JNE. Faktor-faktor seperti bukti fisik yang mencakup fasilitas yang bersih, penampilan staf yang profesional, dan ketepatan waktu pengiriman mempengaruhi pengalaman positif pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat loyalitas mereka.
2. Persepsi harga juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Keterjangkauan harga yang dirasakan oleh pelanggan menjadi faktor penting dalam membentuk loyalitas. Pelanggan yang merasa bahwa harga layanan JNE sebanding dengan kualitas yang diterima cenderung akan lebih setia dan terus menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, JNE perlu memastikan bahwa harga yang ditawarkan sesuai dengan ekspektasi pelanggan untuk mempertahankan loyalitas mereka.
3. *Customer review* memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Ulasan dari pelanggan sebelumnya dapat mempengaruhi persepsi dan kepercayaan konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan. Ulasan yang positif meningkatkan kepercayaan pelanggan baru

dan memperkuat keputusan mereka untuk tetap menggunakan layanan JNE. Oleh karena itu, penting bagi JNE untuk memantau dan mengelola ulasan pelanggan dengan baik sebagai bagian dari strategi pemasaran mereka.

5.2 Saran

Berdasarkan permasalahan yang terungkap dalam penelitian ini dan analisis data yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan terkait loyalitas pelanggan JNE Pasuruan:

1. JNE Pasuruan perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan memastikan bahwa fasilitas yang digunakan dalam proses pengiriman selalu terjaga kebersihannya, staf memiliki penampilan yang profesional, serta pengiriman barang dilakukan tepat waktu. Meningkatkan pengalaman pelanggan akan memperkuat loyalitas mereka terhadap layanan JNE.
2. JNE Pasuruan perlu memperhatikan aspek keterjangkauan harga layanan. Untuk memastikan harga yang ditawarkan sesuai dengan ekspektasi pelanggan, JNE dapat melakukan survei berkala terhadap pelanggan untuk mengetahui apakah harga layanan yang dikenakan sudah sebanding dengan kualitas yang diterima. Menjaga keseimbangan antara harga dan kualitas akan membuat pelanggan lebih cenderung untuk tetap menggunakan layanan JNE.
3. Ulasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas mereka. Oleh karena itu, JNE Pasuruan sebaiknya memantau dan mengelola ulasan

yang diberikan oleh pelanggan secara lebih efektif. JNE dapat merespons ulasan pelanggan, baik positif maupun negatif, dengan cepat dan profesional. Ini akan memberikan kesan bahwa perusahaan peduli terhadap pengalaman pelanggan dan berkomitmen untuk terus meningkatkan layanan mereka.

4. Penelitian selanjutnya: Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas jangkauan responden dengan melibatkan lebih banyak pelanggan JNE dari berbagai wilayah dan demografi. Penelitian lebih lanjut yang mencakup variabel lain, seperti kepuasan pelanggan, faktor emosional, atau motivasi di balik loyalitas pelanggan, akan memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap layanan JNE Pasuruan.