

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil dari studi ini menyelidiki dampak dari kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap kesetiaan pelanggan. Pernyataan dibawah ini adalah kesimpulan yang dapat diambil dari temuan penelitian ini:

1. Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y) PT Jasco Logistics Semarang. Melihat hasil pada hasil pengujian uji t yang memperlihatkan bahwa H1 diterima apabila hasil t hitung 2,138 memiliki nilai lebih besar dari t tabel 1,692 dengan hasil nilai signifikansi $0,040 < 0,05$. Dengan ini berhasil dinyatakan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak, yang berarti loyalitas pelanggan (Y) dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (X1).
2. Kepuasan pelanggan (X2) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y) PT Jasco Logistics Semarang diperlihatkan oleh hasil uji t terhadap nilai t hitung 3,383 yang menghasilkan nilai lebih besar dari t tabel 1,692 dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$. Dengan ini berhasil dinyatakan bahwa H2 diterima dan H0 ditolak, yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan (X2) berdampak terhadap loyalitas pelanggan (Y).
3. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki dampak pada loyalitas pelanggan PT Jasco Logistics Semarang. Dengan ini dapat terlihat dari nilai signifikansi 0,04 yang berarti dengan ini

menunjukkan bahwa lebih kecil dari 0,05 untuk variabel X1 dan 0,002 yang juga lebih kecil dari 0,05 untuk variabel X2. Oleh karena itu, H3 diterima, yang menandakan bahwa kedua variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pengaruh yang ditunjukkan oleh nilai R square adalah sebesar 33,7%, sedangkan sisa 66,3% dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor lain di luar lingkup penelitian ini. Oleh karena itu, untuk memperluas cakupan dan kedalaman analisis, peneliti selanjutnya disarankan untuk mempertimbangkan variabel lain yang memiliki hubungan langsung dengan loyalitas pelanggan. Beberapa variabel yang layak untuk diteliti lebih lanjut antara lain adalah kepercayaan pelanggan, kecepatan pengiriman, dan harga.

5.2 Saran

Bersumber dari kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran-saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang mendorong loyalitas pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan sebaiknya mengoptimalkan standar pelayanan untuk mencapai peningkatan yang lebih signifikan, sehingga bisa memperkuat loyalitas pelanggan.
2. Tingkat kepuasan pelanggan di dalam perusahaan perlu ditingkatkan agar dapat berkontribusi pada peningkatan loyalitas para pelanggan.
3. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan bukan satu-satunya faktor memengaruhi loyalitas pelanggan. Oleh karenanya, sangat disarankan untuk dapat melakukan penelitian tambahan untuk menemukan berbagai

faktor tambahan yang mungkin berdampak pada loyalitas pelanggan. Beberapa variabel yang layak untuk diteliti lebih lanjut antara lain adalah kepercayaan pelanggan, kecepatan pengiriman, dan harga. Ketiga variabel tersebut dinilai mampu memberikan kontribusi signifikan dalam membentuk loyalitas pelanggan dan dengan demikian sangat relevan untuk dijadikan fokus dalam penelitian mendatang.