

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis menggunakan metode Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS) terhadap 110 responden pelanggan PT Dian Mega Kurnia Cargo Cabang Solo, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa freight forwarding PT Dian Mega Kurnia Cargo Cabang Solo ($\beta = 0,345$; $T = 5,813$; $p = 0,000$). Semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan pelanggan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang terbentuk.
2. Ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa freight forwarding PT Dian Mega Kurnia Cargo Cabang Solo ($\beta = 0,471$; $T = 7,628$; $p = 0,000$). Ketepatan waktu pengiriman merupakan prediktor terkuat terhadap kepuasan pelanggan dalam model ini.
3. Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa freight forwarding PT Dian Mega Kurnia Cargo Cabang Solo ($\beta = 0,394$; $T = 6,658$; $p = 0,000$). Pelanggan yang merasa harga yang dibayarkan sesuai dengan manfaat yang diterima cenderung merasa lebih puas.
4. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa freight forwarding PT Dian Mega Kurnia Cargo

Cabang Solo ($\beta = 0,273$; $T = 4,313$; $p = 0,000$). Kualitas layanan yang baik secara langsung membangun komitmen pelanggan untuk terus menggunakan jasa perusahaan.

5. Ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa freight forwarding PT Dian Mega Kurnia Cargo Cabang Solo ($\beta = 0,200$; $T = 3,132$; $p = 0,002$). Konsistensi dalam pemenuhan jadwal pengiriman berkontribusi langsung dalam membangun loyalitas pelanggan.
6. Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa freight forwarding PT Dian Mega Kurnia Cargo Cabang Solo ($\beta = 0,218$; $T = 3,885$; $p = 0,000$). Tarif yang dianggap wajar dan kompetitif mendorong pelanggan untuk terus menggunakan jasa perusahaan.
7. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa freight forwarding PT Dian Mega Kurnia Cargo Cabang Solo ($\beta = 0,501$; $T = 6,574$; $p = 0,000$). Kepuasan pelanggan merupakan determinan utama loyalitas pelanggan dalam penelitian ini.
8. Kepuasan pelanggan terbukti memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan secara signifikan ($\beta = 0,173$; $T = 4,527$; $p = 0,000$). Peningkatan kualitas layanan akan terlebih dahulu meningkatkan kepuasan, yang kemudian mendorong loyalitas.
9. Kepuasan pelanggan terbukti memediasi pengaruh ketepatan waktu terhadap loyalitas pelanggan secara signifikan ($\beta = 0,236$; $T = 4,706$; $p =$

0,000). Ketepatan waktu yang dirasakan pelanggan akan meningkatkan kepuasan yang pada akhirnya memperkuat loyalitas.

10. Kepuasan pelanggan terbukti memediasi pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan secara signifikan ($\beta = 0,198$; $T = 4,497$; $p = 0,000$). Persepsi harga yang positif berkontribusi pada kepuasan yang kemudian memperkuat loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, PT Dian Mega Kurnia Cargo Cabang Solo disarankan untuk memprioritaskan peningkatan kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Upaya yang perlu dilakukan meliputi evaluasi menyeluruh terhadap sistem distribusi untuk meningkatkan ketepatan waktu pengiriman melalui optimalisasi rute, penguatan koordinasi dengan mitra armada, serta percepatan implementasi sistem pelacakan (tracking) real-time yang dapat diakses pelanggan secara mandiri agar informasi pengiriman lebih transparan. Selain itu, perusahaan perlu meningkatkan responsivitas layanan dengan memberikan pelatihan secara berkala kepada petugas customer service, menetapkan standar waktu respons terhadap keluhan pelanggan, serta menyediakan saluran komunikasi multikanal agar pelanggan lebih mudah memperoleh informasi. Di sisi lain, perusahaan juga perlu membangun persepsi harga yang positif melalui penyampaian informasi tarif secara transparan, penjelasan mengenai nilai tambah layanan, serta penyediaan paket harga yang fleksibel sesuai kebutuhan pelanggan. Seluruh upaya tersebut perlu didukung dengan evaluasi kepuasan pelanggan secara berkala dan pengembangan program loyalitas, seperti

pemberian potongan harga bagi pelanggan tetap, prioritas layanan, maupun program referral, sehingga kepuasan pelanggan dapat terus ditingkatkan dan berdampak pada terbentuknya loyalitas pelanggan terhadap PT Dian Mega Kurnia Cargo Cabang Solo.