

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan di PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR, sebagai berikut :

1. Pelaksanaan kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR yang dilihat dari hasil perhitungan uji validitas responden dari kelima dimensinya, adalah sebagai berikut :
 - a) Dimensi bentuk fisik (tangible) sebesar 0,304
 - b) Dimensi kehandalan (reliability) sebesar 0,240
 - c) Dimensi kecepatan tanggapan (responsiveness) sebesar 0,277
 - d) Dimensi jaminan (assurance) sebesar 0,303
 - e) Dimensi empati (emphaty) sebesar 0,309
2. Dari analisa karakteristik loyalitas pelanggan dapat dilihat dari tingkat seringnya (repotation) menggunakan jasa PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR adalah sebesar 60 %, kemudian tingkat penolakan (retention) menggunakan jasa pengiriman perusahaan lain sebesar 53,3 %, tingkat ketidak tertarikannya oleh tawaran sejenis adalah sebesar 60 % dan tingkat mengajak atau merekomendasikan teman menggunakan jasa PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR sebesar 60 %.

3. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan di PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR ditunjukkan dengan korelasi yang rendah sebesar 0,160 dengan tingkat signifikansi 0,05 dan uji reliabilitas responden yang tinggi yaitu sebesar $\alpha = 0,7238$ bila memiliki $\alpha > 0,7$. Terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan seperti penetapan harga, promosi, penjualan langsung dan periklanan.

5.2 Saran

Dari rendahnya hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan diatas, berarti masih terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan selain kualitas pelayanan yang diberikan di PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR seperti promosi penjualan, periklanan dimedia, penetapan harga atau tarif oleh karena itu disarankan adanya penelitian lebih lanjut mengenai hubungan promosi penjualan (potongan harga, pemberian bonus, kupon, display), penjualan lansung, personal selling, periklanan, penetapan harga atau tarif dengan loyalitas pelanggan di PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR.