

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah diuraikan pada bab sebelumnya tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, loyalitas dan citra merek J&T Express Bandung, penulis menyimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bandung. Koefisien regresi bernilai positif, artinya jika kualitas pelayanan J&T Express Bandung meningkat maka kepuasan pelanggan J&T Express Bandung juga akan meningkat. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bandung adalah 76,1%. (Lihat Tabel 4.92)
2. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan J&T Express Bandung. Koefisien regresi bernilai positif, artinya jika kualitas pelayanan J&T Express Bandung meningkat maka loyalitas pelanggan J&T Express Bandung juga akan meningkat. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan J&T Express Bandung adalah 64,6%. (Lihat Tabel 4.94)
3. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra merek J&T Express Bandung. Koefisien regresi bernilai positif, artinya jika kualitas pelayanan J&T Express Bandung meningkat maka citra merek J&T Express Bandung juga akan meningkat. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra merek J&T Express Bandung adalah 64,6%. (Lihat Tabel 4.96)

4. Kualitas Pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas konsumen berpengaruh terhadap citra merek J&T Express Bandung sebesar 69% (lihat table 4.97) sedangkan sisanya dipengaruhi oleh factor selain kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang diperoleh maka saran yang dapat diberikan penulis antara lain:

1. Bagi pihak J&T Express Bandung, kualitas pelayanan merupakan faktor yang mempunyai pengaruh sangat besar dalam meningkatkan loyalitas konsumen pada perusahaan ini (lihat tabel 4.93). Oleh karena itu, disarankan agar meningkatkan indikator penilaian yang masih kurang maksimal seperti memberikan informasi yang relevan ketika ada perubahan jadwal pengiriman, penanganan komplain secara lebih cepat, memberikan garansi pengiriman barang ketika terjadi kerusakan. J&T Express Bandung juga perlu lebih memahami kebutuhan khusus para pelanggannya, misalnya menyediakan segala perlengkapan yang dibutuhkan konsumen untuk proses pengiriman barang. Dengan kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pelanggan juga dapat ditingkatkan sehingga loyalitas dan citra merek perusahaan semakin kuat. (lihat tabel 4.97)
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti faktor kualitas layanan pada sistem jual beli online dan kepuasan konsumen online terhadap loyalitas pelanggan dalam berbelanja online