

## BAB 5

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian penulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan”, disertai dengan uraian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Dengan menggunakan hasil analisis dari regresi linear berganda maka secara uji parsial (uji T) variabel kualitas pelayanan berpengaruh negative nonsignifikan terhadap loyalitas pelanggan pada JNE Cabang Bandung. Berdasarkan uji T yang berfungsi untuk menentukan pengaruh secara parsial, maka pengaruh kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas pelanggan yaitu:
  - a. *Tangibles* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
  - b. *Reliability* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
  - c. *Responsiveness* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
  - d. *Asurance* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
  - e. *Emphaty* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
2. Dengan menggunakan hasil analisis dari regresi linear berganda maka secara uji parsial (uji T) kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan uji T yang berfungsi untuk menentukan pengaruh secara parsial, maka pengaruh kepuasan pelanggan terhadap variabel loyalitas pelanggan yaitu:
  - a. *Overall customer satisfaction* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan

- b. *Satisfaction compared to customer's "ideal" service provider in the category* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan
    - c. *Performance exceeds expectations* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan
3. Secara uji simultan (uji F) baik variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil  $F_{hitung} 56,903 > F_{tabel} 3,07$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi variabel bebas (kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan) maka akan semakin tinggi pula variabel terikat (loyalitas pelanggan) secara signifikan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah dilakukan sebelumnya, maka terdapat beberapa saran yang dikemukakan oleh penulis yaitu :

1. Diharapkan pihak perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan kepuasan pelanggan sehingga loyalitas pelanggan pada JNE Cabang Bandung dapat terus semakin meningkat.
2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas variabel yang akan dipakai, lalu juga menambahkan sub-variabel (indikator) yang akan dipakai dalam penelitian selanjutnya, seperti indikator mengenai *Customer Relationship Management (CRM)* sehingga dapat memperluas penelitian.