

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam Bab V akan dijelaskan mengenai kesimpulan hasil penelitian dan analisis serta saran yang diberikan atas penelitian pengaruh *Service Quality* Terhadap Loyalitas Pada Konsumen PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakuir (JNE) di universitas kristen maranatha.

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan dengan judul pengaruh *Service Quality* terhadap Loyalitas Pada konsumen PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakuir (JNE) di Bandung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Hasil dari uji validitas dengan menggunakan *software* SPSS 16 menunjukkan bahwa KMO nya sebesar 0,810 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang berarti datanya mencukupi untuk proses lebih lanjut. Untuk hasil reliabilitas seluruh variabel yang telah dinyatakan valid, juga dinyatakan reliabel. Karena nilai Cronbach Alpha $\geq 0,50$ dan seluruh *item* dari setiap dimensi memiliki *Cronbach Alpha if item deleted* $<$ *Cronbach Alpha*. Serta dalam uji asumsi klasik, uji normalitas, data memiliki distribusi normal, karena memiliki nilai sig $0,100 >$ di atas alpha 0,05. Terakhir dalam uji heteroskedastisitas nilai sig *Service Quality* .225 terlihat hasil bahwa semua

variabel terbebas dari heteroskedastisitas, karena memiliki nilai sig di atas nilai alpha (5%).

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Service Quality* (X) terhadap loyalitas Konsumen (Y) sebesar 8.3%, sedangkan pengaruh dari variabel lain yang tidak diamati adalah sebesar 91.7%.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengikuti prosedur penelitian yang seharusnya, namun masih terdapat beberapa keterbatasan penelitian dalam pelaksanaannya antara lain:

1. Variabel yang masih sedikit sehingga membuat penelitian tidak maksimal dan tidak bisa meneliti bagian lain hanya dari satu variabel saja.
2. Responden yang membantu mengisi kuesioner belum maksimal jumlahnya sehingga tidak dapat mencapai keseluruhan pengguna PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakuir (JNE).

5.3 Saran

5.3.1 Implikasi Kebijakan

Berdasarkan hasil penelitian ini, saran yang dapat diberikan kepada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakuir (JNE) sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian data yang telah dilakukan, disarankan agar PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakuir (JNE) meningkatkan Kualitas Pelayanan

atau kinerja pelayanannya agar dapat meningkatkan Loyalitas pelanggan dengan lebih mengutamakan pelayanan jasa kirim yang tepat waktu.

2. Disarankan bagi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) untuk dapat memperbanyak dan membuat hal yang menarik dalam pelayanan sehingga minat, kesan dan ketertarikan konsumen pada jasa tersebut akan semakin tinggi dengan cara adanya diskon harga pengiriman dan memberikan fasilitas minum bagi yang mengantri.
3. Disarankan bagi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) untuk melakukan suatu riset dengan maksud agar dapat mengetahui apa yang diinginkan konsumen terhadap PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) itu sendiri salah satunya dengan cara memberikan kuisioner.

5.3.2 Saran Penelitian yang Akan Datang

Saran-saran yang dapat diajukan oleh peneliti untuk penelitian yang akan datang, antara lain meliputi:

1. Selain alternatif di atas, hendaknya penelitian mendatang menggunakan objek penelitian yang berbeda, sehingga dapat mengetahui lebih jelas mengenai loyalitas pelanggan contohnya lebih kepada perusahaan telekomunikasi.
2. Bagi penelitian selanjutnya sebaiknya mengembangkan variabel-variabel yang diteliti, karena tidak menutup kemungkinan dengan penelitian yang mencakup lebih banyak variabel akan dapat menghasilkan kesimpulan yang baik contohnya adanya *variable* kepuasan.

