

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan antara Service Quality terhadap Customer Satisfaction pada PT. Andalan Pacific Samudra. Dengan adanya Service Quality yang dilakukan oleh perusahaan, maka terbukti meningkatkan Customer Satisfaction pada PT. Andalan Pacific Samudra. Hal ini ditunjukkan melalui nilai t-hitung sebesar 2,347 lebih besar dari t-tabel 2,045. Jika t-hitung $>$ t-tabel maka nilai signifikannya lebih kecil dari 5% dan hipotesis diterima
2. Penelitian ini membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan antara Corporate Image terhadap Customer Satisfaction pada PT. Andalan Pacific Samudra. Dengan adanya Corporate Image yang dilakukan oleh perusahaan, maka terbukti meningkatkan Customer Satisfaction pada PT. Andalan Pacific Samudra. Hal ini ditunjukkan melalui nilai t-hitung sebesar 2,461 lebih besar dari t-tabel 2,045. Jika t-hitung $>$ t-tabel maka nilai signifikannya lebih kecil dari 5% dan hipotesis diterima
3. Penelitian ini membuktikan tidak adanya pengaruh positif dan signifikan antara Trust terhadap Customer Satisfaction pada PT. Andalan Pacific Samudra. Dengan adanya Trust yang dilakukan oleh perusahaan, maka tidak terbukti meningkatkan Customer Satisfaction pada PT. Andalan Pacific Samudra. . Hal ini ditunjukkan melalui nilai t-hitung sebesar -1,704 lebih besar dari t-tabel 2,045. Jika t-hitung $>$ t-tabel maka nilai signifikannya lebih kecil dari 5% dan hipotesis ditolak.

4. Penelitian ini membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan antara Service Quality , Corporate Image dan Trust terhadap Customer Satisfaction pada PT. Andalan Pacific Samudra. Dengan adanya antara Service Quality , Corporate Image dan Trust yang dilakukan oleh perusahaan, maka terbukti meningkatkan Customer Satisfaction pada PT. Andalan Pacific Samudra. . Hal ini ditunjukkan melalui nilai f-hitung sebesar $3,025 > 2,29$ dengan signifikan $0,046 < 0,05$. Sehingga bisa disimpulkan bahwa variabel Service Quality , Corporate Image dan Trust secara bersama-sama berpengaruh signifikan

5.2 Saran

Pada penelitian ini, peneliti juga memberikan saran kepada pihak -pihak yang berkepentingan, seperti perusahaan, peneliti selanjutnya, serta akademisi sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

PT. Andalan Pacific Samudra merupakan perusahaan yang sudah lama bergerak pada bidang ekspedisi serta internasional freight forwarding. Beberapa customer pada PT. Andalan Pacific Samudra sudah memberikan loyalitasnya dengan menggunakan jasa PT. Andalan Pacific Samudra selama lebih dari 10 tahun. Tugas dari PT. Andalan Pacific Samudra dengan mempertahankan strategi marketing seperti Service Quality dan Coporate Image, tetapi hendaknya PT. Andalan Pacific Samudra juga meningkatkan strategi marketing dengan cara Trust atau kepercayaan. Dengan meningkatkan strategi Trust atau kepercayaan, seperti memperhatikan Kredibilitas,keandalan, memberikan kinerja yang rapi dan lebih tertata, memberikan kenyamanan kepada customer serta memberikan pemikiran yang sistematis dan kreatif. Tidak hanya itu saja, dengan memahami kebutuhan customer secara spesifik dan memberikan perasaan istimewa kepada customer, membuat customer merasa beda dan nyaman.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti pengaruh dari meningkatnya loyalitas pelanggan, diharapkan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel penelitian lain seperti Customer Value, Customer Expectation, Experiential Marketing ,dan Marketing Communication. Selain itu juga, penelitian ini gunakan sebagai refrensi, dasar, pedoman atau pendukung dalam melakukan penelitian selanjutnya.