

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan : Penelitian menyatakan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikansi (sign) untuk variabel X1 adalah kurang dari 0,001, yang berarti lebih kecil dari 0,05, dan nilai t hitung sebesar 4,867, yang lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,982. Hal ini menunjukkan pentingnya perusahaan untuk terus meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan sebagai strategi untuk mempertahankan pelanggan yang setia dan meningkatkan nilai seumur hidup pelanggan.
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan: Temuan juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikansi (sign) untuk variabel X2 adalah kurang dari 0,001, yang berarti lebih kecil dari 0,05, dan nilai t hitung sebesar 3,114, yang lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,982. Kualitas pelayanan yang baik, seperti responsivitas, keramahan, dan keandalan dalam layanan, dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, yang berkontribusi pada tingkat loyalitas yang lebih tinggi.
3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan: Analisis menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan pelanggan bersama-sama memiliki pengaruh yang kuat terhadap perilaku loyalitas pelanggan dengan nilai signifikansi (sign) adalah kurang dari 0,001, yang berarti lebih kecil dari 0,05, dan nilai F hitung sebesar 127,673, yang lebih besar dari nilai F tabel sebesar 3,08. Hal ini menekankan pentingnya pendekatan holistik dalam manajemen hubungan pelanggan, di mana meningkatkan baik

kepuasan pelanggan maupun kualitas pelayanan pelanggan harus menjadi fokus utama.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan:

1. Sampel Terbatas

Penelitian ini hanya dilakukan pada pelanggan PT. Kece Express Surabaya sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasikan untuk perusahaan jasa pengiriman lainnya.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang terbatas mungkin tidak mencakup perubahan yang terjadi dalam jangka panjang yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan.

3. Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui survei yang mungkin dipengaruhi oleh subjektivitas responden.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan yang ada, beberapa saran yang dapat diberikan adalah:

1. Untuk Penelitian Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan sampel yang lebih luas dan beragam untuk meningkatkan generalisasi hasil.
- b. Menambah variabel lain seperti variabel moderator, mediasi, kontrol, intervening, dan variabel laten .

2. Untuk PT. Kece Express Surabaya

- a. Mengembangkan sistem manajemen kualitas pelayanan yang lebih terstruktur.
- b. Meningkatkan interaksi dan komunikasi dengan pelanggan untuk memastikan kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi.
- c. Melakukan evaluasi berkala terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan untuk menjaga loyalitas pelanggan.