

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuji menggunakan SmartPLS 4.0, maka simpulan dari penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut::

1. Ketepatan Waktu Pengirimann (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Z). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tepat waktu proses pengiriman yang dilakukan oleh J&T Cargo, maka Loyalitas Pelanggan akan semakin meningkat.
2. Harga (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Penelitian ini menunjukkan bahwa harga yang murah, bersaing, dan sesuai dengan manfaat yang didapatkan pelanggan dapat membuat pelanggan lebih setia menggunakan jasa J&T Cargo .
3. Ketepatan Waktu Pengiriman (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) Dengan demikian, Semakin cepat pengiriman barangnya, maka semakin puas pelanggan terhadap layanan J&T Cargo.
4. Harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Z). Hasil tersebut menunjukkan bahwa ketika harga sesuai dengan kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan, maka kepuasan pelanggan bisa meningkat.
5. Kepuasan Pelanggan (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Oleh karena itu, pelanggan yang senang dengan layanan J&T Cargo biasanya akan terus menggunakan jasa perusahaan tersebut dan merekomendasikan keunggulannya kepada orang lain.
6. Ketepatan Waktu Pengiriman (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z). Hasil ini menunjukkan bahwa Ketepatan Waktu Pengiriman dapat

meningkatkan Loyalitas Pelanggan melalui peningkatan Kepuasan Pelanggan.

7. Harga (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z). Dengan demikian, harga yang sesuai harapan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya akan mendorong peningkatan loyalitas pelanggan terhadap J&T Cargo.

5.2 Saran

Berdasarkan data, hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah dijelaskan di atas, berikut beberapa saran yang bisa dipertimbangkan oleh perusahaan serta menjadi acuan untuk penelitian lebih lanjut, antara lain:

1. Bagi Perusahaan, Berdasarkan hasil penelitian, J&T Cargo disarankan untuk memperkuat Customer Satisfaction Management (CSM) sebagai strategi meningkatkan loyalitas pelanggan melalui evaluasi kepuasan secara berkala, pengelolaan keluhan yang cepat dan responsif, serta pemanfaatan umpan balik pelanggan sebagai dasar perbaikan layanan. Selain itu, perusahaan perlu terus meningkatkan ketepatan waktu pengiriman dengan mengoptimalkan sistem distribusi dan operasional, mempertahankan harga yang kompetitif dan sesuai dengan kualitas layanan, serta melakukan evaluasi rutin terhadap kualitas pelayanan. Penerapan CSM yang terintegrasi diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan sehingga mendorong loyalitas pelanggan terhadap J&T Cargo.
2. Bagi peneliti berikutnya, direkomendasikan untuk memperluas cakupan penelitian ini dengan mengintegrasikan variabel-variabel lain yang potensial dalam memengaruhi loyalitas pelanggan. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada perusahaan jasa pengiriman lain atau dengan jumlah responden yang lebih besar sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih luas dan beragam.