

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan, berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. Sehingga pada penelitian ini Kualitas Layanan diperlukan untuk peningkatan produktivitas kerja perusahaan dan pelanggan.
2. Kualitas Layanan, berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Sehingga pada penelitian ini Kualitas Layanan diperlukan untuk peningkatan Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Ponorogo.
3. Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. Sehingga pada penelitian ini untuk variabel Kepuasan Pelanggan mampu untuk meningkatkan Loyalitas Pelanggan.
4. Kepuasan Pelanggan mampu memediasi pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan. Sehingga pada penelitian ini untuk variabel Kepuasan Pelanggan mampu untuk memediasi Kualitas Layanan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. Sehingga peran Kepuasan Pelanggan sebagai variabel mediasi terhadap aspek afektif dan Loyalitas Pelanggan JNE Cabang Ponorogo sangat diperlukan.

B. Keterbatasan Masalah

1. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:Jumlah responden yang hanya 96 orang, tentunya masih kurang menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Objek penelitian yang difokuskan pada JNE Cabang Ponorogo yang mana cabang lain di Ponorogo juga bisa dijadikan sampel.
2. Dalam proses pengambila data informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya. Hal ini terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan, dan pemahaman yang berbeda tiap respondennya. Faktor lain seperti kejujuran dalam pengisian pendapat responden juga berpengaruh pada kuesioner.

C. Saran

1. Buat Perusahaan

- a. Variabel Kualitas Layanan diperlukan dalam JNE Cabang Ponorogo.Kualitas Layanan berguna dan diperlukan untuk meningkatkan Loyalitas Pelanggan dan perusahaan. Meskipun berdasarkan tanggapan responden diketahui bahwa pelanggan JNE Cabang Ponorogo puas dengan pekerjaan saat ini dan telah dipromosikan sebagaimana mestinya oleh perusahaan serta sesama pelanggan telah memperlakukan rekan merekasebagaimana mestinya, peneliti menyarankan perusahaan untuk selalu menjaga Kualitas Layanan agar menjaga Loyalitas Pelanggan tetap terjaga.

Kepuasan Pelanggan pelanggan JNE Cabang Ponorogo untuk saat ini berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan dan perusahaan. Karena Kepuasan Pelanggan mampu memediasi Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan. Hal

tersebut sejalan dengan tanggapan responden yang menyatakan bahwa mayoritas pelanggan JNE Cabang Ponorogo telah bekerja secara efektif (tepat sasaran) dan menggunakan segala fasilitas yang tersedia seefisien mungkin (tidak boros). Saran untuk perusahaan, perusahaan perlu terus meningkatkan Kepuasan Pelanggan dari para pelanggannya untuk dapat membantu mencapai visi yang telah dibentuk

2. Buat Peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk memilih objek penelitian yang lebih tepat dan berkaitan dengan variabel penelitian yang dipilih.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan penelitian baru untuk memperluas riset.

