

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap citra perusahaan.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
4. Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
5. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
6. Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
7. Kepuasan pelanggan tidak mampu memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.
8. Kepuasan pelanggan mampu memediasi citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan.

B. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil pada penelitian dapat disimpulkan batasan-batasan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya mengukur pengaruh dari variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan.
2. Penelitian ini hanya menggunakan konsumen jasa pengiriman barang JNE yang berada di Kota Yogyakarta sebagai subjeknya.

C. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Penelitian Selanjutnya
 - a. Untuk penelitian yang selanjutnya, perlu ditambahkan metode wawancara supaya informasi yang didapat lebih akurat.
 - b. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan menggunakan sampel yang lebih banyak, serta memperluas jangkauan geografis subjek penelitian.
2. Untuk Pemasar
 - a. Pemasar harus memperbaiki fasilitas fisik agen perusahaan agar semakin menarik, peningkatan kualitas peralatan yang semakin modern, kecepatan dan ketepatan dalam menangani transaksi terhadap pelanggan.
 - b. Pemasar tidak hanya mencari pelanggan baru, tetapi juga harus mempertahankan pelanggan yang sudah ada.
 - c. Pemasar harus mempertahankan citra positif perusahaan, agar pelanggan tetap loyal, dan akan menciptakan pelanggan-pelanggan baru yang loyal.