

BAB V
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN,
DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah peneliti lakukan dengan permodelan *Structural Equation Modelling* (SEM) melalui program AMOS versi 24, untuk menguji keempat hipotesis dengan judul penelitian “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan JNE Express, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Persepsi kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Persepsi kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan
3. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan
4. Persepsi kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening*.

B. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini masih banyak terdapat keterbatasan, sehingga belum menunjukkan hasil yang maksimal. Adapun beberapa keterbatasan pada penelitian ini adalah:

1. Pada penelitian ini, peneliti dalam mengukur loyalitas pelanggan hanya berdasarkan variabel persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, padahal masih banyak lagi variabel yang lain untuk mencapai loyalitas pelanggan, misalnya menambah variabel harga agar mampu menggambarkan loyalitas pelanggan secara keseluruhan.
2. Penelitian ini didasarkan pada sumber informasi dari responden, tetapi responden atau sample dalam penelitian ini belum dapat dikatakan merata atau menyeluruh.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran dan masukan yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya dalam melakukan penelitian bisa menambahkan variabel baru seperti harga sebagai variabel untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.
 - b. Bagi peneliti selanjutnya untuk penyebaran kuesioner diharapkan diperluas kembali cakupan wilayahnya agar responden atau sample dapat merata.

2. JNE Express di Yogyakarta

Bagi perusahaan sebaiknya tetap mempertahankan dan meningkatkan dalam hal kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*), agar pelanggan merasa puas dan loyal dalam menggunakan jasa pengiriman barang di JNE Express khususnya di Yogyakarta.