

BAB V

SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas, maka dapat diambil kesimpulan seperti dibawah ini:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen J&T Express.
2. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen J&T Express.
3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen J&T Express.
4. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen J&T Express.
5. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen J&T Express.
6. Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada pelanggan J&T Express.
7. Kepuasan pelanggan tidak mampu memediasi pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan J&T Express.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini, antara lain:

1. Sehubungan dengan sudah baiknya kualitas layanan dan kepercayaan dalam memberikan pelayanan jasa, sebaiknya perusahaan meningkatkan kinerja pelayanan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh J&T Express dapat lebih baik dan melebihi harapan konsumen.
2. Dari beberapa variabel yang diteliti, menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Sebaiknya perusahaan meningkatkan nilai kepercayaan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan memberikan jaminan terhadap jasa yang mereka berikan kepada J&T Express, sehingga konsumen akan merasa puas dan dengan kepuasan tersebut maka konsumen akan bisa loyal terhadap perusahaan J&T Express.

C. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dari penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini membatasi permasalahan yang hanya berfokus pada Kualitas layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Bagi peneliti selanjutnya dapat menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas.
2. Penelitian ini hanya mengambil sampel pada konsumen J&T Express di kota Yogyakarta, sehingga penelitian ini hanya berskala kecil. Sedangkan J&T Express tersebar hampir di seluruh Indonesia. Sehingga hasil

penelitian ini tidak dapat digenarilisasi untuk konsumen di luar wilayah Yogyakarta.