

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang pengaruh *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap loyalitas pelanggan dengan kinerja karyawan sebagai variabel moderator (studi kasus di JNE UMK Dersalam, Bae, Kudus). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 153 responden. Setelah peneliti melakukan analisis dalam bab-bab sebelumnya maka peneliti dapat memberikan beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Hasil pengujian statistik hipotesis pertama yaitu pengaruh *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap loyalitas pelanggan mendapatkan nilai t_{hitung} 3,006 dengan nilai t_{tabel} 1,9817 dan nilai p value (sig) 0,003 yang berada dibawah 0,05 (tingkat signifikan). Ini berarti t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,006 > 1,9817$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan variabel bebas yang berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan di JNE UMK.
2. Hasil pengujian statistik hipotesis kedua yaitu pengaruh kinerja karyawan sebagai variabel moderator terhadap hubungan antara *Standard Operating Procedure* (SOP) dengan loyalitas pelanggan mendapatkan nilai t_{hitung} 5,267 dengan nilai t_{tabel} 1,9817 dan nilai p value (sig) 0,000 yang berada dibawah 0,05 (tingkat signifikan). Ini berarti t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5,267 > 1,9817$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi kinerja karyawan sebagai variabel moderator berpengaruh terhadap hubungan antara SOP (*Standard Operating Procedure*) dengan loyalitas pelanggan di JNE UMK.

B. Keterbatasan Penelitian

Meskipun telah diupayakan semaksimal mungkin, namun ternyata penelitian ini masih banyak keterbatasan penelitian, yang meliputi :

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dalam penelitian ini hanya ada dua variabel yaitu *Standard Operating Procedure* dan kinerja karyawan, sedangkan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.
2. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yang terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya.
3. Keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga sehingga penelitian ini kurang maksimal.
4. Apabila hasil penelitian ini akan dijadikan sebagai masukan, maka perlu dipertimbangkan adanya beberapa keterbatasan. Hal ini perlu diperhatikan dengan maksud agar hasil penelitian ini bermanfaat secara optimal.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, adapun saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Dalam pengembangan ilmu pengetahuan dibidang pemasaran jasa terutama yang meliputi *Standard operating prosedure* (SOP) dan kinerja karyawan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap faktor-faktor selain variabel *Standard Operating Prosedure* (SOP) dan kinerja karyawan yang berpengaruh terhadap JNE UMK Dersalam. Hal ini dikarenakan, dalam penelitian ini, kedua variabel hanya mampu menjelaskan sebanyak 20,4% variasi loyalitas pelanggan. Penelitian ini belum memasukkan variabel atas aspek lain yang mungkin dapat mempengaruhi dan menyempurnakan hasil penelitian ini.
2. Bagi pihak-pihak yang berkepentingan terhadap masalah kepuasan pelanggan ataupun untuk sekedar menambah pengetahuan dibidang pemasaran jasa sebagai bahan referensi penelitian yang akan datang disarankan agar supaya meneliti biro jasa pelayanan paket pengiriman

lainnya yang mungkin mengalami permasalahan yang hampir sama dengan JNE UMK Dersalam Bae Kudus dengan mempertimbangkan penambahan variabel. Hal ini dapat dijadikan pembandingan sekaligus melengkapi penelitian ini.

3. Bagi peneliti berikutnya dengan topik yang sama disarankan untuk memperbesar sampelnya, serta menambah kontribusi penelitian yang lebih luas.

D. Penutup

Puji syukur allhamdulillah peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan hidayah dan taufik kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW yang kita harapkan syafa'atnya kelak dihari kiamat.

Peneliti menyadari meskipun dalam penulisan ini tidak lepas dari kesalahan dan kekliruan. Hal ini semata-mata merupakan keterbatasan ilmu dan kemampuan yang peneliti miliki. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif dari berbagai pihak demi perbaikan yang akan datang untuk mencapai kesempurnaan.

Akhirnya penulis hanya berharap semoga skripsi ini dapat menambah khazanah keilmuan, bermanfaat bagi peneliti khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Amin.