

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada Ninja Xpress Cabang Demak. Responden dalam penelitian ini berjumlah 78 responden. Hasil analisis dan pengkajian dari penelitian ini disimpulkan:

1. Kualitas jasa berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Ninja Xpress Cabang Demak, hal ini dibuktikan berdasarkan hasil uji nilai t hitung sebesar 5,387 dengan nilai t tabel sebesar 1,992 dan nilai signifikan 0,00 yang berada dibawah 0,05 (tingkat signifikan). Ini berarti t hitung lebih besar dari t tabel ( $5,387 > 1,992$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima (terdapat pengaruh dan signifikan).
2. Harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Ninja Xpress Cabang Demak, hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 0,310 dengan nilai t tabel 1,992 dan nilai signifikan 0,758  $>$  0,05 (tingkat signifikan). Ini berarti t hitung lebih kecil dari t tabel ( $0,310 < 1,992$ ), sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Sehingga harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Ninja Xpress.
3. Terdapat pengaruh kualitas jasa dan harga terhadap loyalitas pelanggan Ninja Xpress. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F diperoleh dengan taraf signifikan 5% (0,05) maka dapat diperoleh F tabel = 3,12. Dengan demikian nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel ( $44,552 > 3,12$ ) dengan nilai signifikansi 0,000. Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya bahwa variabel bebas (kualitas jasa dan harga) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat (loyalitas pelanggan).

### B. Keterbatasan Peneliti

Dalam penelitian ini masih terdapat beberapa keterbatasan, diantaranya yaitu:

1. Hasil penelitian ini menggunakan sampel yang relatif kecil yaitu 78 responden.
2. Pemilihan variabel yang diteliti terbatas, sehingga hasil peneliti berfokus pada variabel-variabel tersebut.

3. Keterbatasan waktu, tenaga, serta biaya sehingga menjadikan kurang maksimalnya penelitian ini.

### C. Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan peneliti adalah:

1. Mempertahankan atau menurunkan harga yang ditawarkan kepada pelanggan agar sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan, sesuai dengan keinginan, kebutuhan pelanggan dan daya saing sehingga pelanggan tidak merasa keewa setelah melakukan pengiriman.
2. Meningkatkan fasilitas perlengkapan, sarana dan prasarana serta meningkatkan kemampuan karyawan untuk memiliki kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dalam melayani pelanggannya, sehingga apabila pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik karena jasa yang ditawarkan berkualitas maka pelanggan akan loyal kepada ninja xpress
3. Harga yang ditawarkan kepada pelanggan disesuaikan dengan kualitas jasa yang diberikan agar konsumen tidak merasa kecewa setelah melakukan pengiriman.
4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menambah variabel lain yang berhubungan dengan loyalitas pelanggan sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas tentang faktor apa saja yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan selain kualitas jasa dan harga.