

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mempengaruhi pengaruh kinerja pelayanan, kepercayaan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang di Sales Counter JNE Express Agen Ngemplak Kudus. Responden dalam penelitian ini berjumlah 98 pelanggan JNE Express Ngemplak Kudus. Setelah peneliti melakukan analisis dalam bab-bab sebelumnya maka peneliti dapat memberikan kesimpulan, sebagai berikut:

1. Hasil pengujian statistik kinerja pelayanan terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan nilai t_{hitung} 3,195 dengan nilai t_{tabel} 1,985 dan nilai p value (sig) 0,002 yang berada di bawah 0,05 (tingkat signifikan). Ini berarti t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,195 > 1,985$), maka kinerja merupakan variabel bebas yang berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan di JNE Express Ngemplak Kudus. Semakin maksimum pengembangan variabel kinerja pelayanan maka loyalitas yang dilakukan pelanggan semakin tinggi. Jadi ketika terjadi kenaikan kinerja pelayanan sebesar 100% akan meningkatkan loyalitas pelanggan di JNE Express Ngemplak Kudus sebesar 30,7%.
2. Hasil pengujian statistik kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan nilai t_{hitung} 3,053 dengan nilai t_{tabel} 1,985 dan nilai p value (sig) 0,003 yang berada di bawah 0,05 (tingkat signifikan). Ini berarti t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,053 > 1,985$), maka kepercayaan merupakan variabel bebas yang berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan di JNE Express Ngemplak Kudus. Semakin maksimum pengembangan variabel kepercayaan maka loyalitas yang dilakukan pelanggan semakin tinggi. Jadi ketika terjadi kenaikan kepercayaan sebesar 100% akan meningkatkan loyalitas pelanggan di JNE Express Ngemplak Kudus sebesar 14,9%.
3. Hasil pengujian statistik ketepatan waktu pengiriman terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan t_{hitung} 6,384 dengan nilai t_{tabel} 1,985 dengan nilai p value (sig) 0,000

yang berada di bawah 0.05 (tingkat signifikan). Ini berarti t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($6,384 > 1,985$), maka ketepatan waktu pengiriman merupakan variabel bebas yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di JNE Express Ngemplak Kudus. Semakin maksimum pengembangan variabel ketepatan waktu pengiriman maka loyalitas yang dilakukan pelanggan semakin tinggi. Jadi ketika terjadi kenaikan ketepatan waktu pengiriman sebesar 100% akan meningkatkan loyalitas pelanggan di JNE Express Ngemplak Kudus sebesar 5,81%.

4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama antara variabel kinerja pelayanan, kepercayaan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap loyalitas pelanggan di JNE Express Ngemplak Kudus. Jika ke tiga variabel tersebut berjalan dengan baik maka loyalitas pada pelanggan di JNE Express Ngemplak Kudus akan meningkat. Hal ini dapat dengan cara membandingkan antara F_{hitung} sebesar $88,143 > F_{tabel}$ sebesar 2,70. Dengan taraf signifikan lebih kecil dari 0.05 yaitu sebesar 0,000 secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pada pelanggan di JNE Express Ngemplak Kudus. Ketika terjadi peningkatan loyalitas pelanggan pada pelanggan di JNE Express Ngemplak Kudus sebesar 72,9% berdasarkan koefisien determinasi (R^2) dapat dijelaskan oleh variabel kinerja pelayanan, kepercayaan dan ketepatan waktu pengiriman.

B. Saran – Saran

1. Bagi Counter JNE Agen Ngemplak Kudus, untuk dapat meningkatkan loyalitas pelanggan maka harus memperhatikan variabel-variabel yang mempengaruhinya. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan, kepercayaan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap loyalitas pelanggan. Maka dari itu sebaiknya semakin meningkatkan hal-hal terkait di atas.
2. Bagi konsumen diharapkan menjadi konsumen yang baik dan selalu loyal terhadap perusahaan yang saat ini menjadi pilihanmu.
3. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini lebih mendalam lagi

mengenai loyalitas pelanggan dengan variabel-variabel yang liannya. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode yang lain dalam meneliti loyalitas pelanggan, sehingga informasi yang diperoleh lebih bervariasi dari pada angket yang sudah tersedia.

C. Penutup

Alhamdulillahirobbal 'alamin atas segala puji bagi Allah SWT yang memberikan rahmat, hidayah serta inayahnya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan oleh penulis. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Agung Muhammad SAW telah membawa kita dari jaman jahiliyah menuju jaman Islamiyah. Penulis menyadari bahwa adanya kekurangan dalam penulisan skripsi ini, hal ini disebabkan karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, harapan penulis bisa memberikan manfaat bagi pembaca serta membutuhkan saran dan kritik yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini.