KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

BAB V

Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan merek terhadap loyalitas merek PT .Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE), maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan jasa pengiriman barang JNE dipersepsikan oleh responden baik.
2. Konsumen jasa pengiriman barang JNE memiliki kepercayaan merek yang tinggi.
3. Konsumen jasa pengiriman barang JNE memiliki loyalitas merek yang tinggi.
4. Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh terhadap loyalitas merek JNE. Hal ini menyatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh JNE maka loyalitas merek konsumen terhadap JNE semakin tinggi.
5. Kepercayaan merek terbukti berpengaruh terhadap loyalitas merek JNE. Hal ini menyatakan bahwa semakin baik kepercayaan merek yang diberikan oleh JNE maka loyalitas merek konsumen terhadap JNE semakin tinggi.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta pembahasan dan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka saran yang dapat diberikan peneliti adalah:

1. Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti menyarankan agar JNE:

a. meningkatkan kualitas pelayanannya terutama dalam hal kerapihan, keramahan, penguasaan pelayanan JNE dan ketanggasan karyawan selama proses pemberian pelayanan hingga mengatasi masalah selama pengiriman barang.

b. Lebih cepat dalam pelayanan pengiriman barang sesuai dengan janji JNE dan dalam mengatasi barang yang bermasalah saat pengiriman.

c. Meningkatkan kembali performa perusahaan dalam pelayanan dan pengantaran barang sesuai dengan slogan JNE.

d. Memperhatikan kembali strategi perusahaan JNE agar dapat tetap bersaing dengan pesaing utama dan tetap menjadi perusahaan jasa pengiriman barang nomor satu di Indonesia.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk memperdalam kembali penelitian mengenai kualitas pelayanan, kepercayaan merek, dan loyalitas konsumen agar dapat digunakan untuk kemajuan perusahaan dan pengembangan bisnis agar menjadi lebih baik. Diharapkan juga agar peneliti selanjutnya menggunakan data yang lebih lengkap dan terbaru agar setiap informasi yang diberikan dapat memudahkan pembaca.

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.