

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. SIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh sebagai hasil pengolahan data Pengaruh Kualitas Jasa, Kepercayaan, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada JNE Apartemen Gading Nias Kelapa Gading sebagai berikut :

1. Kualitas Jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa jika kualitas jasa meningkat maka tingkat kepercayaan konsumen juga meningkat.
2. Kualitas Jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa jika kualitas jasa meningkat maka kepuasan konsumen juga akan meningkat.
3. Kualitas Jasa berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepercayaan atau Kepuasan Konsumen, namun Kualitas Jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen secara langsung. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa jika kualitas jasa meningkat maka tingkat loyalitas konsumen juga akan meningkat. Akan tetapi tidak berlaku apabila melalui Kepercayaan atau Kepuasan Konsumen.
4. Kepercayaan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa meningkatnya Kepercayaan tidak memberikan pengaruh langsung terhadap meningkatnya Loyalitas Konsumen.





5. Kepuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa jika Kepuasan Konsumen meningkat maka Loyalitas Konsumen juga akan ikut meningkat

## B. SARAN

### 1. Bagi Perusahaan

- a. Kualitas Jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan. JNE diharapkan dapat mempertahankan dan terus meningkatkan Kualitas Jasa setiap Konsumen untuk terus dapat menghasilkan tingkat Kepercayaan yang tinggi, dengan cara lebih memperhatikan pelayanan yang ramah agar konsumen merasa nyaman dan merasa percaya pada jasa pengiriman barang JNE.
- b. Kualitas Jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. JNE diharapkan dapat selalu menyediakan fasilitas – fasilitas baru yang dapat memberikan kemudahan bagi konsumen seperti menjemput barang yang ingin dikirim oleh konsumen dan mengantar barang kiriman konsumen tepat pada waktunya tanpa adanya keterlambatan.
- c. Kualitas Jasa tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepercayaan atau Kepuasan Konsumen, namun Kualitas Jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen secara langsung. Hal ini menjadi tugas bagi JNE untuk lebih berfokus pada proses meningkatkan Kualitas Jasa yang memberikan pengaruh langsung terhadap Loyalitas Konsumen.
- d. Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen. Dengan demikian JNE diharapkan dapat lebih berfokus pada faktor lainnya seperti Brand Image.
- e. Kepuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. Dalam hal ini JNE diharapkan dapat memberikan member card

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menyalin atau menjiplak 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



terhadap konsumen yang sering melakukan pengiriman agar dapat mengumpulkan point yang dapat ditukarkan berupa diskon, hadiah, ataupun undian lainnya.

## 2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya terbatas Kualitas Jasa, Kepercayaan, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel Brand Awareness dan Brand Image sehingga penelitian dapat lebih kompleks dan menghasilkan penelitian yang lebih baik.

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.