**BAB V**

**SIMPULAN DAN SARAN**

1. **Simpulan**

Kesimpulan yang dapat diperoleh sebagai hasil dari pengolahan data pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada jasa pengiriman barang JNE di Kelapa Gading, Jakarta Utara dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan beperngaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Artinya adalah jika Kualitas Layanan meningkat maka Loyalitas Pelanggan juga akan meningkat.
2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa jika harga yang diberikan sesuai maka semakin tinggi tingkat loyalitas pelanggan.
3. **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka penulis dapat menyatakan hal-hal sebagai berikut dengan harapan dapat memberikan manffat dan masukan bagi pihak-pihak terkait:

1. Bagi jasa pengiriman barang JNE
2. JNE adalah perusahaan jasa di bidang logistik yang terkenal di Indonesia. Diharapkan apa yang diberikan JNE sudah membuat masyarakat nyaman dalam memakai jasa JNE. Hal yang perlu diprioritaskan adalah kualitas layanan yaitu dengan lebih memperhatikan dan memperbaiki hal-hal mengenai kualitas layanan seperti lebih memperhatikan ketepatan waktu dalam pengiriman barang, barang yang akan dikirimkan harus lebih dijaga keselamatannya agar tidak menimbulkan kerusakan barang yang akan dikirim, dan staf yang bekerja harus lebih memperhatikan keramahan dalam penanganan keluhan yang dimiliki oleh pelanggan dalam kualitas pelayanan yang diberikan JNE guna semakin meningkatkan loyalitas.
3. Jasa pengiriman barang JNE harus memberikan harga yang sesuai untuk pengiriman barang untuk pelanggan yang akan mengirimkan barang dengan kuota yang banyak sehingga tidak mempengaruhi loyalitas pelanggan yang mengirim barang banyak.
4. Membuat program-program tertentu bagi konsumen seperti memberikan potongan harga agar para pelanggan JNE akan semakin loyal terhadap jasa pengiriman barang JNE
5. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti variabel Kualitas Layanan, Harga dan Loyalitas Pelanggan memiliki referensi yang sesuai dengan yang dibutuhkan. Diharapkan juga untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan beberapa variabel baik variabel intervening maupun moderating, dan juga menggambungkan varabel yang digunakkan dalam penelitian ini dengan variabel lainnya dengan perkembangan pendidikan yang ada.