KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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.
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil análisis dan pengujian hipótesis yang telah dilakukan terkait pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan merek terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express.
2. Kepercayaan merek tidak berpengaruh signifikan, tetapi memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express.

B. Saran

1. Bagi J&T

a. Untuk meningkatkan kualitas layanan, perlu adanya peningkatan kinerja karyawan J&T Express sehingga dapat lebih sigap dalam melayani pelanggan yang memiliki kesulitan atau bermasalah dalam pengiriman barang yang rusak dan tidak sesuai.

b. Kepercayaan merek tidak menjadi prioritas utama yang perlu di tingkatkan dikarenakan kepercayaan merek tidak berpengaruh signifikan.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan agar dapat menggunakan lebih banyak variabel diluar dari penelitian ini untuk penelitian ayng lebih luas dan mendalam. Peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat menggunakan metode pengumpulan data yang lebih beragam, seperti wawancara dan observasis ecara langsung terjadi dengan layanan J&T Express dan mengetahui secara langsung faktor kepercayaan merek dapat mempengaruhi kepuasan pelangan.