

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,
 - 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.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis terhadap pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan ekspedisi J&T Express Cabang Harco Glodok Jakarta Barat maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan terbukti tidak berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa, semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh ekspedisi J&T Express Cabang Harco Glodok Jakarta Barat tidak mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.
2. Kepuasan Pelanggan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa, jika semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang diberikan oleh J&T Express Cabang Harco Glodok Jakarta Barat maka akan meningkatkan Loyalitas Pelanggan

B. Saran

Berdasarkan simpulan yang sudah dijabarkan, adapun saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan J&T Express Cabang Harco Glodok Jakarta Barat:
 - a. Disarankan untuk lebih mengutamakan kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan J&T Express Cabang Harco Glodok Jakarta Barat.
 - b. Melakukan inovasi terhadap pelayanan yang ada untuk mengantisipasi kebutuhan dan harapan pelanggan di masa yang akan datang.



c. Hendaknya Pimpinan J&T Express Cabang Harco Glodok Jakarta Barat selalu meningkatkan kemampuan dan pengetahuan para petugas/karyawan seperti kemampuan memberikan layanan, memberikan perhatian, keramahan dan kesiapan karyawan .

2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan kedepannya dapat mengembangkan lebih jauh variabel – variabel yang lainnya sehingga dapat menambah sumber wawasan tinjauan pustaka bagi banyak khalayak dan peneliti lainnya di kemudian hari.

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,
 - 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.

(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie