

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang sudah di analisis dan juga pembahasan dengan menggunakan metode SEM-PLS melalui SmartPLS mengenai loyalitas pelanggan pada jasa pengiriman SiCepat Ekspres, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman SiCepat Ekspres.. Hal tersebut membuktikan, bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini artinya kualitas pelayanan yang semakin baik maka akan meningkatkan rasa kepuasan pada pelanggan saat menggunakan jasa pengiriman SiCepat Ekspres. Namun kualitas pelayanan yang buruk, maka kepuasan pelanggan menjadi menurun terhadap jasa pengiriman SiCepat Ekspres.
2. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman SiCepat Ekspres. Hal tersebut membuktikan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini artinya semakin besar pelanggan merasakan kepuasan, maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap jasa pengiriman SiCepat Ekspres karena pelanggan mempunyai keinginan untuk menggunakan kembali. Namun kepuasan pelanggan menurun, maka akan menurunkan loyalitas pelanggan terhadap jasa pengiriman SiCepat Ekspres.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman SiCepat Ekspres. Hal tersebut membuktikan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini artinya kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik, maka akan meningkatkan loyalitas karena semakin tinggi keinginan konsumen untuk selalu menggunakan layanan jasa pengiriman SiCepat Ekspres kembali. Namun, kualitas pelayanan

yang buruk, maka menurunkan loyalitas pelanggan terhadap jasa pengiriman SiCepat Ekspres.

4. Kualitas pelayanan secara tidak langsung berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman SiCepat Ekspres. Hal tersebut membuktikan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Hal ini artinya kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik, maka kepuasan pelanggan akan meningkat serta meningkatkan loyalitas pelanggan untuk selalu menggunakan jasa pengiriman SiCepat Ekspres kembali. Namun kualitas pelayanan yang buruk, maka kepuasan pelanggan akan menurun serta menurunkan loyalitas pelanggan untuk selalu menggunakan jasa pengiriman SiCepat Ekspres.

## V.2 Saran

Dari hasil pembahasan dan kesimpulan pada penelitian ini, maka ada saran untuk pihak perusahaan dan peneliti selanjutnya ialah sebagai berikut:

1. Saran bagi Pihak Perusahaan
  - a. Kualitas Pelayanan
 

Jasa pengiriman SiCepat Ekspres harus selalu berusaha untuk mempertahankan kualitas pelayanan dengan baik seperti yang telah dirasakan oleh pelanggan saat ini. Namun, diharapkan jasa pengiriman SiCepat Ekspres bisa meningkatkan kualitas pelayanan dengan semakin baik terutama memberikan informasi yang selalu terupdate terhadap posisi paket di cek resi pada website SiCepat Ekspres. Hal tersebut supaya selalu menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan, sehingga kedepannya bisa memperoleh jasa pengiriman nomor 1 di Indonesia dan mampu untuk selalu berkompetitif dengan jasa pengiriman pesaing lainnya
  - b. Kepuasan Pelanggan

Jasa pengiriman SiCepat Ekspres harus selalu mempertahankan sekaligus meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan yang sangat baik supaya pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi dan harapan pelanggan. Jasa pengiriman SiCepat Ekspres mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan pelanggan, maka akan menciptakan loyalitas pelanggan untuk menggunakan layanan yang diberikan oleh SiCepat Ekspres dan tidak akan berpaling terhadap pesaing lainnya yang tentunya akan memberikan dampak yang positif untuk jasa pengiriman SiCepat Ekspres

2. Saran bagi peneliti selanjutnya,

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan dan menggunakan variabel-variabel lainnya seperti kualitas produk, harga, dan lain-lain. Serta peneliti selanjutnya dapat menambah jumlah responden dan memperluas cakupan wilayah penelitian untuk mengetahui pengaruh loyalitas pelanggan secara lebih dalam.