

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hipotesis di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi. Dalam hal hasil analisis data dan diskusi, penelitian ini mencapai kesimpulan berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi.
2. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi.
4. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi.
5. Kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi.

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang diketahui dan tidak terduga, dan hasilnya tidak memuaskan. Keterbatasan dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya adalah bahwa jumlah responden hanya 137 orang, sehingga data yang dikumpulkan belum menjelaskan faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan

pelanggan yang lebih besar. Untuk alasan ini, penelitian lebih lanjut tentang kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan jumlah responden yang lebih besar. Penelitian ini hanya melihat kepuasan pelanggan sebagai indikator kualitas pelayanan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan. Akibatnya, masih ada kemungkinan untuk menemukan variabel tambahan untuk digunakan sebagai subjek penelitian berikutnya. Data yang dikumpulkan hanyalah tanggapan terhadap pilihan yang dibuat karena metode pengumpulan data yang digunakan hanyalah angket dan tidak wawancara mendalam.

### 5.3 Saran

Berdasarkan analisis dan diskusi tentang kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan (Studi Pada Pelanggan Agen JNE Animo 3 Bekasi), peneliti menghasilkan konsekuensi manajemen berikut:

#### 1. Bagi perusahaan/Pelaku Bisnis

Hasil penelitian yang dilakukan pada pelanggan Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan sudah memiliki hubungan yang dapat dikatakan cukup baik. Oleh karena itu, penelitian ini menyarankan perusahaan dan juga para pelaku bisnis yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang untuk memasarkan produk mereka dengan baik agar dapat lebih menarik kepuasan pelanggan. Teori yang dihasilkan dari penelitian ini dapat memberikan informasi tentang bagaimana menarik pelanggan agar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat mengeksplorasi faktor tambahan yang terkait dengan kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, sehingga penelitian tentang kepuasan pelanggan dapat dijelaskan dengan lebih baik lagi. Variabel tambahan seperti *brand image*, lokasi, dan *word of mouth* dapat digunakan. Ini karena tingkat kepuasan pelanggan dapat memengaruhi jumlah penjualan perusahaan.

Dengan menunjukkan temuan penelitian, untuk memastikan bahwa hasil penelitian lebih relevan dan akurat, penelitian selanjutnya harus menggunakan sampel yang lebih besar, menggunakan data yang lebih baru, dan memperluas cakupan penelitian untuk memperbaiki kekurangan penelitian ini.