

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan Mengenai Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Babelan, maka peneliti memperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian hipotesis harga terhadap kepuasan pelanggan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel Harga (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) J&T Express Babelan. Hasil ini menunjukkan bahwa keterjangkauan harga, kesesuaian dengan kualitas produk, daya saing harga dan manfaat yang diberikan maka kepuasan pelanggan akan semakin tinggi serta dengan dapat mendorong pembelian impulsif atau meningkatkan frekuensi pembelian.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) J&T Express Babelan. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan maka kepuasan pelanggan semakin besar pula. Kualitas pelayanan menjadi penentu utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di J&T Express Babelan.
3. Terdapat pengaruh positif antara variabel Harga (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) J&T Express Babelan. Harga yang kompetitif atau dirasa adil oleh pelanggan dapat mempengaruhi persepsi pelanggan tentang nilai yang diterima. Temuan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara

harga dan loyalitas pelanggan menunjukkan bahwa penetapan harga yang tepat adalah kunci dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di J&T Express Babelan.

4. Terdapat pengaruh positif antara variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) J&T Express Babelan. Hasil ini menunjukkan jika kualitas pelayanan yang diberikan maksimal maka tingkat loyalitas pelanggan akan tinggi. Kualitas Pelayanan mengacu pada seberapa baik layanan yang diberikan oleh J&T Express Babelan, termasuk aspek seperti kecepatan pengiriman, keandalan, keramahan staf, dan responsivitas terhadap keluhan pelanggan.
5. Terdapat pengaruh positif antara variabel Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) J&T Express Babelan. Hasil ini menunjukkan jika kualitas pelayanan yang diberikan maksimal maka tingkat loyalitas pelanggan akan tinggi. Kualitas Pelayanan mengacu pada seberapa baik layanan yang diberikan oleh J&T Express Babelan, termasuk aspek seperti kecepatan pengiriman, keandalan, keramahan staf, dan responsivitas terhadap keluhan pelanggan.
6. Terdapat pengaruh positif antara variabel Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dimediasi Kepuasan Pelanggan (Z) J&T Express Babelan. Dengan harga yang kompetitif dan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta meningkatkan loyalitas pelanggan.

6.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka penulis ingin mengajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menyempurnakan penelitian ini dengan meneliti ulang serta mengembangkan variabel dan sampel yang digunakan dalam penelitian, sehingga penelitian terus berkembang dan mendapatkan hasil penelitian yang jauh lebih baik.
2. Bagi Perusahaan J&T Express Babelan diharapkan memperhatikan dan meningkatkan dari kualitas pelayanan yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan serta loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa J&T Express Babelan. Hal ini perlu diperhatikan untuk mempertahankan konsistensi konsumen dalam memilih jasa pengiriman perusahaan J&T Express.