

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini, penulis meneliti pengaruh pengaruh kualitas pelayanan dan customer relationship managemet terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kota Padang, setelah melakukan penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa jika peningkatkan kualitas pelayanan secara langsung juga akan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dari PT. JNE Cabang Kota Padang. Dengan kata lain, jika PT. JNE Cabang Kota Padang meningkatkan kualitas pelayanannya, maka mampu meningkatkan rasa kepuasan pada perusahaan tersebut.
2. *Customer relationship management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pengelolaan hubungan dengan pelanggan yang dilakukan oleh PT. JNE Cabang Kota Padang maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.
3. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Mengidentifikasi bahawa dalam penelitian ini, bahwa jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh JNE Cabang Kota Padang telah baik, belum tentu akan menjadikan pelanggan menjadi loyal terhadap perusahaan tersebut.

4. *Customer relationship management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa ketika manajemen hubungan pelanggan diterapkan dengan baik oleh JNE Cabang Kota Padang akan mampu menjadi pendorong loyalitas pelanggan, karena pelanggan akan merasa lebih dihargai dan diperhatikan oleh perusahaan.
5. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasakan kepuasan saat melakukan pengiriman barang di JNE Cabang Kota Padang, akan mampu membuat mereka berkujung kembali untuk melakukan pengiriman selanjutnya yang tentu secara langsung akan meningkatkan rasa loyal mereka kepada perusahaan.
6. Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa ketika kualitas pelayanan yang baik disertai dengan terbentuknya rasa puas pada pelanggan akan mampu meningkatkan loyalitas pelanggan pada JNE Cabang Kota Padang.
7. *Customer Relationship Management* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan manajemen hubungan pelanggan yang baik dari JNE Cabang Kota Padang, disertai rasa puas pelanggan akan mampu meningkatkan loyalitas pelanggan pada perusahaan tersebut.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, analisis, dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diharapkan pada PT. JNE Cabang Kota Padang lebih memperhatikan lagi keluhan dan daya tanggap dari pelanggan, hal ini karena pada nilai TCR daya tanggap memiliki rata-rata total sebesar (79), tentu ini akan menyebabkan kesesuaian harapan pelanggan terhadap PT. JNE Cabang Kota Padang menjadi berkurang, terbukti dengan nilai TCR sebesar (80,9), hal itu juga menyebabkan dampak langsung kepada pengiriman barang yang dilakukan pelanggan dengan kuantitas lebih banyak menjadi berkurang karena memiliki nilai TCR sebesar (80).

2. Bagi akademisi

Bagi akademisi diharapkan skripsi ini dapat menjadi salah satu referensi tambahan serta perbandingan antara berbagai jasa ekspedisi pengiriman barang dalam faktor kualitas pelayanan, *Customer Relationship Management* (CRM), kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Selain itu diharapkan juga skripsi ini mampu memberikan penjelasan singkat mengenai bagaimana hubungan antara faktor-faktor dalam mempengaruhi faktor lainnya yang dimana berguna untuk menambah wawasan bagi mahasiswa di lingkup akademisi.

3. Peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan hasil penelitian ini lebih luas lagi, baik dengan menggunakan faktor-faktor yang berbeda seperti minat berkunjung kembali, citra perusahaan, persepsi harga, dan lainnya maupun menggunakan objek penelitian yang berbeda seperti jasa ekspedisi pengiriman lain yang ada di Indonesia. Hal tersebut karena dari hasil uji R-Square didapatkan nilai kepuasan pelanggan masih kurang dari 50% yaitu sebesar 48,8% sedangkan 51% dipengaruhi variabel lain. Selain itu dengan menggunakan faktor penelitian dan objek yang berbeda diharapkan cakupan teori serta pembahasan mengenai manajemen pemasaran akan semakin luas bagi penelitian selanjutnya.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti menyadari adanya beberapa keterbatasan yang sekiranya perlu diungkapkan. Oleh karena itu keterbatasan dalam penelitian ini diharapkan mampu menjadi pertimbangan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian yang lebih baik di masa mendatang. Keterbatasan penelitian tersebut diantaranya:

1. Keterbatasan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir pusat di Kota Padang yang beralamat di Kecamatan Padang Barat Kota Padang yang memiliki jarak lumayan jauh dari kampus Universitas Baiturrahmah. Oleh karena itu, hasil dari penelitian ini kemungkinan tidak dapat diselaraskan pada wilayah maupun karakteristik konsumen yang berbeda.

2. Keterbatasan Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan, *Customer Relationship Management* (CRM), kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Sedangkan variabel lain seperti minat berkunjung kembali, citra perusahaan, persepsi harga, dan lainnya tidak dipertimbangkan dalam penelitian ini.

3. Keterbatasan Referensi

Penelitian ini mengkaji mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi yang masih jarang digunakan serta referensi yang mendukung hubungan variabel tersebut juga masih terbatas. Oleh karena itu, peneliti menggunakan referensi dari penelitian terdahulu yang memiliki variabel dan objek penelitian yang sama atau yang mendekati dari penelitian ini.