

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan dapat dipaparkan oleh peneliti, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian parsial, kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pernyataan tersebut dibuktikan pada hasil uji t dengan nilai t_{hitung} sebesar 0,954 dan nilai signifikansi sebesar 0,342. Ini berarti nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,954 < 1,98580$) dan nilai signifikansi $> 0,05$. Baik dan tidaknya kualitas layanan yang diberikan Agen JNE Sukolilo, tidak memberikan pengaruh yang besar bagi pelanggan untuk loyal terhadap Agen JNE Sukolilo. Namun, dari hasil jawaban responden dalam kuesioner mengenai variabel kualitas layanan, dilihat dari dimensi perhatian, Agen JNE Sukolilo masih rendah dalam memberikan layanan kepada pelanggan, sehingga menyebabkan pelanggan belum merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan.
2. Berdasarkan hasil pengujian parsial, harga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pernyataan tersebut dibuktikan pada hasil uji t dengan nilai t_{hitung} sebesar 1,843 dan nilai signifikansi sebesar 0,068. Ini berarti nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,843 < 1,98580$) dan nilai signifikansi $> 0,05$. Murah atau mahal nya biaya ongkir yang ditetapkan JNE tidak memberikan pengaruh yang besar bagi pelanggan untuk loyal terhadap Agen JNE Sukolilo. Namun, dari hasil jawaban responden dalam kuesioner mengenai variabel harga menunjukkan bahwa semakin meningkatnya ongkir yang ditetapkan JNE ditambah tidak adanya

diskon, maka akan menurunkan intensitas loyalitas pelanggan Agen JNE Sukolilo.

3. Berdasarkan hasil pengujian parsial, lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pernyataan tersebut dibuktikan pada hasil uji t dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,108 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Ini berarti nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,108 > 1,98580$) dan nilai signifikansi $< 0,05$. Keterjangkauan lokasi merupakan aspek yang memberikan pengaruh besar bagi pelanggan untuk loyal kepada Agen JNE Sukolilo. Berbagai aspek yang ada dalam lokasi harus ditingkatkan karena lokasi memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap loyalitas pelanggan Agen JNE Sukolilo, salah satu yang perlu ditingkatkan adalah aspek lokasi parkir.

B. Saran-saran

Saran dari peneliti yang diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat dalam hasil penelitian ini. Saran yang disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Jika peneliti lain hendak melakukan penelitian dengan topik yang serupa, hendaknya lebih memperbanyak butir-butir pertanyaan pada setiap indikatornya.
2. Untuk penelitian-penelitian selanjutnya dengan pengambilan variabel dependen sama seperti pada penelitian ini yaitu loyalitas pelanggan, hendaknya menambahkan variabel independen lain seperti kepuasan pelanggan dan lain sebagainya.
3. Bagi peneliti lain yang hendak melakukan penelitian dengan obyek JNE, hendaknya melakukan penelitian pada JNE pusat di Kabupaten atau Provinsi.