

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kepercayaan merek terhadap kepuasan pelanggan, hasil ini ditunjukkan dengan nilai  $R^2$  yang didapat sebesar 0,255 atau sebesar 25,5% dimana hal ini yang menunjukkan bahwa variable kepercayaan merek memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen sebesar 25,5%. Selain itu pengaruh juga ditunjukkan dengan hasil uji t yang lebih besar, sehingga masuk untuk variable kepercayaan merek kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang signifikan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kepercayaan merek terhadap loyalitas pelanggan, hasil ini ditunjukkan dengan nilai  $R^2$  yang didapat sebesar 0,172 atau sebesar 17,2% dimana hal ini yang menunjukkan bahwa variable kepercayaan merek memberikan kontribusi terhadap loyalitas sebesar 17,2%. Selain itu pengaruh juga ditunjukkan dengan hasil uji t yang lebih besar, sehingga masuk untuk variable kepercayaan merek terhadap loyalitas pelanggan memiliki pengaruh positif yang signifikan.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, hasil ini ditunjukkan dengan nilai  $R^2$  yang didapat sebesar 0,174 atau sebesar 17,4% dimana hal ini yang menunjukkan bahwa variable kepuasan pelanggan memberikan kontribusi terhadap loyalitas konsumen sebesar 17,4%. Selain itu pengaruh juga ditunjukkan dengan hasil uji t yang lebih besar dari t tabel sehingga masuk untuk variable kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kepuasan pelanggan maka semakin tinggi juga konsumen melakukan pengiriman atau loyal untuk J&T Ekpress.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kepercayaan merek, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan hasil ini ditunjukkan dengan nilai  $R^2$  yang didapatkan sebesar 0,255 atau sebesar koefisien determinasi sebesar 25,5% dimana hal ini yang menunjukkan bahwa hasil pengujian pengaruh kepercayaan merek (X), kepuasan pelanggan (Z), dan loyalitas pelanggan (Y) memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen sebesar 23,4%. Hal ini menunjukkan bahwa antara variable kepercayaan merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepercayaan merek. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kepuasan pelanggan maka semakin tinggi juga konsumen melakukan pengiriman atau loyal untuk J&T Ekpress.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh maka saran yang akan diberikan sebagai berikut :

1. Nama baik perusahaan J&T Ekpress hendaknya tetap dipertahankan supaya kepercayaan pelanggan tetap bertahan dan tidak pindah ketempat ekspedisi lain.
2. Perlu adanya peningkatan karyawan dalam menanggapi permintaan pelanggan, seperti kesediaan karyawan mendengar keluhan pelanggan, kesopanan dalam melayani pelanggan, keramahan karyawan saat berkomunikasi dan masih banyak lagi yang dibenahi.
3. Untuk perusahaan J&T Ekpress harus memiliki variasi yang berbeda dari peesaing sehingga tidak mudah bosan dan tidak berahlli kepesaing. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.