

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara penanganan keluhan terhadap kepercayaan konsumen, hasil ini ditunjukkan dengan nilai R^2 yang didapat sebesar 0,261 atau sebesar koefisien determinasi sebesar 26,1% dimana hal ini yang menunjukkan bahwa variabel penanganan keluhan memberikan kontribusi terhadap kepercayaan konsumen sebesar 26,1%. Selain itu pengaruh juga ditunjukkan dengan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,888 > 1,985$) dan angka signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga untuk variabel penanganan keluhan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepercayaan konsumen.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas konsumen. Hasil ini ditunjukkan dengan nilai R^2 yang didapat sebesar 0,493 atau sebesar koefisien determinasi sebesar 49,3% dimana hal ini yang menunjukkan bahwa variabel penanganan keluhan memberikan kontribusi terhadap loyalitas konsumen sebesar 49,3%. Selain itu hasil pengaruh juga ditunjukkan dengan hasil uji t lebih besar dari t_{tabel} ($2,914 > 1,985$) dan angka signifikan sebesar $0,004 < 0,05$,

sehingga untuk variabel penanganan keluhan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas konsumen.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepercayaan konsumen terhadap loyalitas konsumen. Hasil ini ditunjukkan dengan nilai R^2 yang didapat sebesar 0,493 atau sebesar koefisien determinasi sebesar 49,3% dimana hal ini yang menunjukkan bahwa variabel kepercayaan konsumen memberikan kontribusi terhadap loyalitas konsumen sebesar 49,3%. Selain itu hasil pengaruh juga ditunjukkan dengan hasil uji t lebih besar dari t_{tabel} ($6,474 > 1,985$) dan angka signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga untuk variabel kepercayaan konsumen memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas konsumen.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepercayaan konsumen dibuktikan bahwa nilai pengaruh secara tidak langsung 0,278 lebih besar daripada pengaruh secara langsung 0,245.

5.2 Saran

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

1. Penanganan keluhan berpengaruh terhadap kepercayaan dan loyalitas konsumen sehingga JNE Express harus tetap meningkatkan penanganan

keluhan pelanggannya agar pelanggan dapat menerima pelayanan dengan baik.

2. Peneliti yang ingin melakukan penelitian sejenis disarankan untuk memperluas variabel dan daerah yang akan diteliti dan fenomena lain di tahun berikutnya yang terjadi pada JNE Express.
3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen pada JNE Express.

