

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan berikut ini disampaikan mengenai “ **Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Semeru Bogor**”, maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t) bahwa variabel harga di peroleh nilai Sig.0,000 variabel kualitas pelanyana yaitu Sig. 0.025 dan variabel promosi yaitu Sig. 0,029. Artinya variabel harga, kualitas pelayanan dan promosi memiliki hasil nilai Sig. <0,05. Maka, disimpulkan bahwa harga, kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman J&T Express Cabang Semeru Bogor.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji f) bahwa hasil  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $95,199 > 2,70$ . Maka, disimpulkan bahwa harga, kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman J&T Express Cabang Semeru Bogor.
3. Hasil uji koefisien determinasi ( $r^2$ ) menunjukkan bahwa 74,1% variansi dari loyalitas pelanggan bisa dijelaskan oleh variansi dari harga, kualitas pelayanan dan promosi. Sedangkan, sisanya sebesar

(100% - 74,1% = 25,9%) adalah variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **B. Saran**

### **a. Bagi perusahaan**

J&T Express Cabang Semeru Bogor perlu memperhatikan harga yang ditetapkan karena banyak hasil responden yang masih kurang baik. Selain itu perusahaan juga harus memperhatikan kualitas pelayanan yang lebih maksimal dari sebelumnya, tujuannya agar pelanggan terpuaskan dengan pelayanan J&T Express Cabang Semeru Bogor dan tetap loyal menggunakan jasa pelayanan J&T Express Cabang Semeru Bogor.

Dengan harga ongkos kirim yang lebih bersahabat dan kualitas pelayanan yang prima, maka pelanggan akan memperkenalkan dan mempromosikan J&T Express Cabang Semeru Bogor ini melalui keluarga, saudara dan sahabat/kerabat untuk menggunakan jasa pengiriman J&T Express Cabang Semeru Bogor, dengan cara ini strategi promosi akan lebih efektif dibanding promosi di dunia maya/media sosial.

Ada beberapa saran yang dapat peneliti kemukakan bagi J&T Express Cabang Semeru Bogor agar perusahaan berkembang dan bersaing dengan kompetitor adalah sebagai berikut:

1. J&T Express harus lebih memperhatikan harga yang ditetapkan karena berdasarkan hasil jawaban responden terkait variabel harga dengan pernyataan kesesuaian harga dengan

kualiti bagi masyarakat mendapat respon yang kurang baik dari responden sehingga J&T Express sebaiknya melakukan strategi penetapan harga yang lebih menarik minta pelanggan. Contohnya dengan harga dan pemberian diskon pada harga ongkos kirim keluar pulau.

2. J&T Express harus lebih rutin lagi dalam melakukan kegiatan promosi agar konsumen dapat mengetahui informasi-informasi mengenai onkos kirim mana saja yang mendapat promo terbaru di J&T Express, promo-promo yang berlaku sehingga menarik konsumen untuk menggunakan jasa pengiriman J&T Express. Promosi dapat dilakukan dengan cara melakukan promosi di media sosial atau dari mulut ke mulut sehingga konsumen tertarik untuk berkunjung dan menggunakan jasa pengiriman J&T Express.
3. J&T Express harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang ada dengan cara melakukan *traitning* secara rutin dan bertahap kepada seluruh karyawan J&T Express mengenai pelayan yang prima, hal ini bertujuan agar J&T Express mampu bersaing dengan kompetitor lain, dan bertujuan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan di J&T Express.

**b. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan faktor yang lainnya, variabel yang berbeda, jumlah sampel yang lebih banyak, tempat yang berbeda dan tetap berhubungan dengan J&T Express. Hal tersebut dimaksudkan agar tercapainya perkembangan pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap loyalitas pelanggan.