

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini berdasarkan hasil analisis adalah sebagai berikut:

- 5.1.1. Kepercayaan (X1) dan Perceived Quality (X2) secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y). Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai F sebesar 1,857 dengan tingkat signifikan $0,000 > 0,05$. Oleh karena itu, hipotesis pertama benar.
- 5.1.2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan (X1) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,348 terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dan nilai t_{hitung} sebesar 4,408 dengan tingkat signifikansi $0,000 > 0,05$. Artinya bahwa Kepercayaan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Dengan demikian, hipotesis kedua diterima.
- 5.1.3. Hasil penelitian menunjukan bahwa variabel Perceived Quality (X2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,325 terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dan nilai t_{hitung} sebesar 3,660 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya Perceived Quality (X2) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan (Y). Dengan demikian hipotesis ketiga diterima.
- 5.1.4. Koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,304 atau 30,4% variabel kepercayaan dan perceived quality dipengaruhi oleh Loyalitas Pelanggan. Sisanya sebesar 69,6% mempengaruhi variabel lain yang belum diteliti.

5.2. Saran

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

5.2.1 Setiap tim manajemen perusahaan harus mempertimbangkan kepercayaan pelanggan yang menggunakan jasa J&T express Poso dengan meningkatkan kualitas pelayanan untuk menarik lebih banyak pelanggan.

5.2.2 Sangat disarankan agar J&T express Poso memperbaiki persepsi kualitas barang dengan meningkatkan keunggulannya dibandingkan pesaingnya agar pelanggan tetap puas dengan layanan mereka.

5.2.3 Untuk penelitian ini diharapkan bahwa ini akan terjadi menambah atau mengganti variabel independen selain kepercayaan dan perceived quality ada kemungkinan bahwa variabel dependen loyalitas pelanggan akan bermanfaat karena adanya variabel independen yang berupaya melengkapi penelitian ini. Tambahan seperti kepuasan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan agar pelanggan menyukai kualitas barang yang bagus tanpa adanya kerusakan dan percaya jasa layanan pengiriman barang dan jasa layanan pada J&T Express Poso sangat baik.