

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Merujuk pada penjelasan yang telah disampaikan sebelumnya, yang dapat memberikan simpulan seperti dibawah ini:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada JNT Expres cabang Batam.
2. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada JNT Expres cabang Batam.
3. Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada JNT Expres cabang Batam.

#### **5.2 Saran**

Dengan didasari hasil penelitian ini, maka saran yang dapat diungkapkan seperti uraian berikut:

1. JNT Expres cabang Tanjung Piayu diharuskan meningkatkan standar kualitas layanan dengan memberikan layanan yang cepat tanggap, menyempurnakan kualitas layanan yang unggul, serta memperbaiki proses operasional untuk dalam memastikan barang dikirim sesuai jadwal dan aman selama perjalanan. Dengan cara ini, JNT Expres cabang Tanjung Piayu dapat mempertahankan loyalitas pelanggan untuk jangka panjang.
2. JNT Express di Tanjung Piayu dituntut untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara respons cepat terhadap keluhan yang mereka ajukan.

Hal ini tidak hanya mendengarkan keluhan, tapi juga memberikan solusi yang disesuaikan dengan kebutuhan individu pelanggan. Hal ini akan membantu meningkatkan loyalitas pelanggan, dan pada gilirannya membawa dampak positif terhadap pertumbuhan bisnis.

3. Penelitian berikutnya perlu menjelajahi topik secara lebih mendalam dengan cara memasukkan variabel tambahan ke dalam analisis serta dapat meluaskan sampel responden yang diteliti. Dengan langkah-langkah tersebut, penelitian memiliki potensi untuk menjadi lebih menarik dan beragam, yang pada gilirannya akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam dalam ranah penelitian yang sedang dibahas.