

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (survei pada pengguna jasa pengiriman TIKI pada cabang Otista) maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman Tiki Bandung cabang Otista
  - a. Gambaran kualitas pelayanan pada pengguna jasa pengiriman TIKI Bandung cabang Otista menunjukkan kategori baik. Gambaran kualitas layanan diukur melalui dimensi *realibility, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangibles*. Hasil temuan empiris pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan jasa pengiriman TIKI pada cabang Otista dikategorikan cukup baik.
  - b. Gambaran kepercayaan pelanggan pada pengguna jasa pengiriman TIKI pada cabang Otista menunjukkan kategori sudah cukup baik. Gambaran kepercayaan pelanggan diukur melalui dimensi *ability, benevolence dan integrity*. Hasil temuan empiris pada penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat penilaian kepercayaan pelanggan pada pengguna jasa pengiriman TIKI pada cabang Otista sudah cukup baik.
  - c. Gambaran loyalitas pelanggan pada pengguna jasa pengiriman TIKI pada cabang Otista menunjukkan kategori cukup baik. Gambaran loyalitas pelanggan diukur melalui dimensi *Repeat purchase, Refers to other, dan Purchase across product line and service*. Hasil temuan empiris pada penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan pada pengguna jasa kirim TIKI pada cabang Otista sudah cukup baik.
2. Gambaran Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan dari hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin



baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula peluang loyalitas pelanggan jasa pengiriman Tiki Bandung cabang Otista.

3. Gambaran Kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan dari hasil penelitian bahwa kepercayaan pelanggan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan pelanggan terhadap Perusahaan maka semakin tinggi pula peluang loyalitas pelanggan jasa pengiriman Tiki Bandung cabang Otista.
4. Analisis Pengaruh kualitas loyalitas dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna jasa pengiriman TIKI pada cabang Otista berpengaruh secara positif dan signifikan.. Dengan demikian semakin tinggi kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan, maka akan semakin tinggi loyalitas pelanggan.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebagai berikut.

1. Dimensi loyalitas pelanggan yang paling rendah yaitu pada aspek *Repeat purchase*. Untuk meningkatkan *Repeat purchase*, penulis merekomendasikan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan tingkat kesesuaian pelayanan serta kenyamanan pelayanan yang diberikan, misalnya dengan menambah fasilitas pelayanan, melayani lebih ramah lagi dan sebagainya. Sehingga kualitas pelayanan pada Perusahaan jasa pengiriman Tiki Bandung cabang Otista dapat diketahui secara luas oleh Masyarakat.
2. Dimensi kualitas layanan paling rendah yaitu aspek *Assurance*. Untuk meningkatkan *assurance*, maka jasa pengiriman TIKI diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang baik sesuai dengan standar yang digunakan dan meyakinkan pelanggan bahwa jasa yang mereka gunakan terpercaya, aman, sehingga pengguna merasa yakin menggunakan jasa pengiriman Tiki Bandung cabang Otista.
3. Dimensi kepercayaan pelanggan yang paling rendah yaitu *integrity*. Untuk meningkatkan dimensi *integrity* maka jasa pengiriman TIKI perlu meningkatkan kejujuran perusahaan, meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan, menghormati keinginan dan pendapat pelanggan, menepati janji Perusahaan, dan lain sebagainya. Dengan menciptakan kepuasan bagi penggunaannya maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan jasa pengiriman Tiki Bandung cabang Otista.