

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pada bab ini, peneliti menjabarkan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

A. Kesimpulan

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Namun, tidak terdapatnya moderasi dari kepercayaan konsumen terhadap pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Pada penelitian ini, tingkat kualitas layanan, loyalitas pelanggan, dan kepercayaan konsumen pada kategori sedang.

Berdasarkan demografis pada variabel kualitas layanan, terdapat perbedaan yang signifikan pada umur, status, dan frekuensi penggunaan, pada loyalitas pelayanan, terdapat perbedaan yang signifikan pada umur, status, dan frekuensi penggunaan pula. Adapun pada variabel kepercayaan konsumen, terdapat perbedaan yang signifikan dengan status dan frekuensi penggunaan saja.

B. Rekomendasi

1. Peneliti menyarankan kepada pihak JNE agar terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan dan mempertahankan loyalitas para konsumen.
2. Pada penelitian selanjutnya dapat menambah atau mengubah variabel lain yang dianggap dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.