

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini mencoba untuk menjawab tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Pengiriman Brang JNE Sei Rampah). Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis jalur menunjukkan bahwa :

1. Hipotesis pertama ditolak, artinya variabel kepercayaan pelanggan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah.
2. Hipotesis kedua diterima, artinya variabel lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah.
3. Hipotesis ketiga diterima, artinya variabel kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah.
4. Hipotesis keempat diterima, artinya variabel lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah.
5. Hipotesis kelima ditolak, artinya variabel kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah.

6. Hipotesis keenam ditolak, artinya variabel kepuasan pelanggan tidak dapat memediasi hubungan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah.
7. Hipotesis ketujuh ditolak, artinya variabel kepuasan pelanggan tidak dapat memediasi hubungan lokasi terhadap loyalitas pelanggan Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis memberikan saran atau masukan sebagai berikut :

1. JNE Sei Rampah disarankan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pelayanan yang baik kepada pelanggan dan mampu memberikan bantuan serta solusi pada pelanggan yang mengalami kendala agar meningkatkan kepercayaan pelanggan.
2. JNE Sei Rampah disarankan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan melakukan evaluasi memberikan rasa aman dan nyaman bagi pelanggan agar pelanggan menjadi loyal dan tertarik untuk datang kembali
3. Untuk penelitian selanjutnya disarankan mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan variabel lain guna mengembangkan penelitian variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan.