

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa terdapat beberapa konstruk sebagai faktor yang mempengaruhi *customer loyalty aplikasi J&T Express*. Faktor yang mempengaruhi *customer loyalty aplikasi J&T Express* tersebut didapat dari konstruk yang berpengaruh secara positif dan signifikan. Dari 4 konstruk yang digunakan pada penelitian ini, terdapat 2 konstruk yaitu *e-service quality* dan *customer perceived value* yang merupakan bagian dari *appraisal processes*. Sedangkan konstruk sebagai faktor yang tidak mempengaruhi adalah *customer satisfaction* sebagai bagian dari *emotional reaction*. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa *appraisal processes* mempengaruhi *customer loyalty aplikasi J&T Express*, sedangkan *emotional reactions* tidak mempengaruhi *customer loyalty aplikasi J&T Express*.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan terhadap Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai yang Dirasakan Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus : *Aplikasi J&T Express*, penelitian akan memberikan saran kepada pihak *J&T Express* untuk *aplikasi J&T Express* yang lebih baik kedepannya yaitu sebagai berikut :

- 1) Bagi *J&T Express*, dalam rangka meningkatkan loyalitas pelanggan perlu lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan, jika hal tersebut terpenuhi maka pelanggan akan semakin percaya bahwa kinerja perusahaan dapat dipercaya. Ketika pelanggan membangun kepercayaan dan memilih menggunakan *aplikasi J&T Express*, perusahaan harus memahami apa yang diharapkan pelanggan. Tidak hanya itu, karyawan *J&T Express* lebih

mempererat komunikasi dengan pelanggan untuk membangun relasi, sering meminta kritik atau saran dari pelanggan untuk meningkatkan kinerja yang kurang baik bagi pelanggan, serta berusaha memperlakukan pelanggan dengan jujur dan terbuka, bertujuan untuk membangun kepercayaan pelanggan, selain itu yaitu untuk meningkatkan loyalitas pelanggan perusahaan J&T *Express* agar lebih memperhatikan kualitas pelayanan, seperti keramahan dan empati yang tinggi, serta lebih peka dan waspada ketika menerima keluhan pelanggan, seperti keluhan paket yang tidak sampai pada tujuan, paket tidak diterima oleh penerima, kelebihan muatan, dll. Oleh karena itu, diharapkan perusahaan dapat meramalkan risiko-risiko yang ada. Hal tersebut bertujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan dan meningkatkan reputasi perusahaan, sehingga mempengaruhi loyalitas pelanggan.

- 2) Perlu dilakukan penelitian lanjutan di masa yang akan datang dengan menggunakan metode dan *variable* yang berbeda dalam pengukuran Kualitas Layanan, Nilai yang Dirasakan Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada *aplikasi J&T Express*.