

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil perhitungan melalui *software SmartPLS* adalah sebagai berikut

1. Kualitas Layanan Logistik berperan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 66%. Dimensi yang paling besar mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah Kualitas pemberian informasi (*Quality of Information*).
2. Kepuasan pelanggan berperan dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 51%. Dimensi yang paling besar mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah Harga.
3. Kualitas layanan logistik berperan dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebesar 34%. Dimensi yang paling besar mempengaruhi loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan adalah Retensi atau ketahanan untuk tidak beralih ke pesaing.

5.2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Hal yang harus ditingkatkan dari variabel kualitas layanan logistik dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah Informasi yang diberikan terkait layanan pengiriman barang harus jelas. Hal ini dilihat dari nilai *outer loading* terkecil dari Kualitas Layanan Logistik dan kepuasan pelanggan yaitu 0,676 dan 0.519. *Outer loading* merupakan kriteria yang mengukur hubungan antara indikator dengan variabel, Hasil nilai *outer loading* menggambarkan seberapa besar indikator mewakili atau mempengaruhi variabel. Pemberian informasi yang jelas berarti PT. Trans Nusantara Logistik sebaiknya memberikan informasi mengenai pengiriman, *tracking* barang yang dikirim, asuransi, dll sesuai dengan kebutuhan pelanggan agar mereka merasa puas dengan

informasi yang diberikan oleh perusahaan untuk mencegah komplain dari pelanggan. Untuk itu diperlukan penelitian lebih lanjut terkait pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan untuk merealisasikan saran ini.

2. Hal yang harus ditingkatkan dari variabel loyalitas pelanggan adalah pelanggan sering merekomendasikan layanan PT. Trans Nusantara Logistik kepada orang lain. Hal ini dilihat dari nilai *outer loading* terkecil yaitu 0.707. *Outer loading* merupakan kriteria yang mengukur hubungan antara indikator dengan variabel dan menggambarkan seberapa besar indikator mewakili atau mempengaruhi variabel. PT. Trans Nusantara Logistik sebaiknya meningkatkan kualitas layanan agar pelanggan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain. Kualitas layanan yang dimaksud yaitu seperti meningkatkan daya saing dan profitabilitas perusahaan, meningkatkan kerja sama dan komunikasi antara pihak yang terlibat dalam proses logistik, meningkatkan keamanan dan keselamatan barang atau jasa.