

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya, yang mengacu pada penyelesaian terhadap rumusan masalah yaitu tentang peranan kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri. Dan mencocokkan dari hasil perolehan data yang ada di lapangan maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri adalah untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, loyalitas sendiri dapat didongkrak melalui, layanan produk, dengan memberikan pelayanan produk yang berkualitas sesuai kebutuhan pelanggan. Layanan SCO (*Sales Counter Offiecer*), dengan memberikan pelayanan yang berprofessional ketika bertransaksi. Layanan penjemputan barang, dengan memberikan pelayanan penjemputan barang secara gratis dan kemudahan pembayaran. Layanan Kerjsama untuk menjalin hubungan baik kepada pelanggan dengan memberikan potongan tarif harga, serta JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri memberikan fasilitas penerimaan barang dari luar kota sehingga barang kiriman di area Gurah tidak sering terlambat.

2. Peranan kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan sangat mempengaruhi kepercayaan pelanggan di JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri, karena banyak sekali keuntungan yang diperoleh dari pelanggan yang loyal. Maka dari itu JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri selalu mempertahankan kualitas pelayanan agar loyalitas pelanggan tetap terjaga. Dalam strategi JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri yang digunakan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dapat dilihat dari penilaian empat kualitas pelayanan diantaranya: layanan kerjasama, layanan SCO (*Sales Counter Officer*), layanan produk, dan layanan penjemputan barang (*Pick UP*) bahwa pelanggan menilai cukup baik. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara, 28 pelanggan menilai baik, sedangkan kurang baik di nilai oleh 2 pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran atau masukan demi kemajuan JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri dalam mencapai tujuan meningkatkan loyalitas, antara lain sebagai berikut :

1. Meningkatkan perbaikan pelayanan mulai dari layanan produk, SCO (*Sales Counter Officer*), layanan penjemputan barang (*Pick UP*), dan layanan kerjasama, sehingga JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

2. Untuk tercapainya tujuan perusahaan di masa yang akan datang, JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri selalu memperhatikan kendala-kendala keterkaitan dengan keterlambatan pengiriman barang khususnya pengiriman paket YES (Yakin Esok Sampai) agar tidak sering terjadi keterlambatan dikemudian hari, sehingga bisa mengurangi keluhan dari pengguna jasa di JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri.