

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode regresi linier berganda dari hasil pembahasan yang telah dikemukakan, maka dapat disimpulkan:

1. Variabel Kualitas layanan ( $X_1$ ) melalui uji t berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan ( $Y$ ) pada PT. Karya Indah Buana Surabaya. Hal ini dibuktikan dengan besarnya nilai kehandalan (*Reliability*), dimana konsistensi dalam layanan jasa yang diberikan tepat waktu sesuai dengan jadwal penyampaian barang kiriman yang sudah dijanjikan kepada pelanggan pengguna jasa.
2. Variabel Penanganan Keluhan ( $X_2$ ) tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan ( $Y$ ) pada PT. Karya Indah Buana Surabaya. Hal ini dibuktikan dengan kecilnya nilai kecepatan dalam penanganan keluhan, dimana perusahaan kurang cepat tanggap dalam mengatasi masalah keluhan dan memberikan solusi akan permasalahan yang terjadi.
3. Variabel Kualitas Layanan ( $X_1$ ) dan Penanganan Keluhan ( $X_2$ ) bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan ( $Y$ ) pada PT. Karya Indah Buana Surabaya. Hal ini dibuktikan dengan besarnya nilai kehandalan (*Reliability*) yang mempengaruhi loyalitas pelanggan untuk melakukan pembelian atau pemakaian jasa berulang serta merekomendasikan perusahaan kepada orang lain, agar menggunakan jasa perusahaan.

## 5.2.Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka diberikan beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan pengguna jasa ekspedisi pengiriman barang di PT. Karya Indah Buana Surabaya. Adapun saran-saran yang diberikan bagi perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas layanan merupakan variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, maka penulis menyarankan untuk tetap mempertahankan kualitas layanan yang akan diberikan kepada pelanggan, agar pelanggan tidak beralih memakai perusahaan jasa pengiriman barang yang lain, dan perusahaan juga harus mempersiapkan karyawan yang tanggap dan siap pada saat melayani pelanggan.

Bagi Peneliti selanjutnya

1. Untuk peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lainnya untuk melanjutkan penelitian ini, misalnya: bauran pemasaran, tempat dan sebagainya, yang mendukung untuk penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- A, Hariyanti. 2015. Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Sinjay (Studi Kasus Pelayanan Penambahan daya). Skripsi. Makassar: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
- Arti Kata. 2016. *Pengertian Komplain atau Keluhan Pelanggan*. <http://www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-keluhan-pelanggan/> (Diakses Tgl. 19 Oktober 2017 : Pk. 09.55)
- Atika, I Ketut dan I Gusti. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia Di Denpasar. *Jurnal Ekonomi Manajemen*. Universitas Udayana Bali. Vol.7. No.1 Februari.
- Chandra, Yessy. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Nganjuk). *Jurnal Ekonomi Manajemen*. UNESA. Vol.1. No.4 Juli (1105-1110).
- Fitri, Nurul. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Penjualan Online Shopbusana Muslim. *Jurnal Ilmuan Riset Manajemen*. STIESIA. Vol.4. No.7 Juli 2015.
- Ghoniayah. 2012. Perilaku Komplain Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa. *Jurnal Ekonomi Manajemen*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang. No.35. Tahun XIX April.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gunawan, S. H. 2016. *Pengertian Loyalitas Pelanggan Menurut Para Ahli*. <http://semuapengertian31.blogspot.co.id/2016/04/pengertian-loyalitas-pelanggan-menurut.html> (Diakses Tgl. 19 Oktober 2017 : Pk. 10.55)
- Indriyani, Selvy 2016. Pengaruh Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. STIE Mitra Lampung Vol.2. No. 01 Januari.
- Kumalasari Niken Rachmawati. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Kereta Api di Stasiun Gubeng Surabaya. Skripsi. Surabaya: Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.
- Krisna. 2007. *Teori-Teori Pemasaran*. <http://marketing-teori.blogspot.co.id/2007/04/loyalitas-pelanggan.html> (Diakses Tgl. 25 Oktober 2017 Pk. 14.57)
- Rizal, Setiawan Muhammad. 2015. Keefektifan Penanganan Keluhan (*Complain Handling*) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Jurnal*

*Kebijakan dan Manajemen Publik*. UNAIR. Vol.3. No.3 September-Desember2015.

Sanusi, Anwar. 2012.*Metode Penelitian Bisnis*. SalembaEmpat.Jakarta.

Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran: Teori &Implementasi*. Andi. Yogyakarta.

Sugiyono.2010.*MetodePenelitianBisnis*(PendekatanKuantitatif,Kualitatifdan R&D).Alvabeta.Bandung.

Sutisna,D. N. D. 2013.Pengaruh KualitasLayananTerhadapKeputusanPembelian Jasa Penerbangan Air Asia Airlines di Bandar UdaraInternasionalJuanda Surabaya.*Skripsi*. Surabaya:FakultasEkonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Manajemen Service: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Andi. Yogyakarta.

Wildanz. 2016. PengertianPenangananKeluhanPelanggan <http://rivalzdalopez.blogspot.co.id/2016/11/pengertian-penanganan-keluhan-pelanggan.html>. (DiaksesTgl 25 Oktober 2017 Pk. 13.20)



