

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Hasil pengujian pada hipotesis dalam penelitian ini dapat di Tarik kesimpulanya yaitu:

1. Inovasi layanan menghasilkan pengaruh yang positif dan juga signifikan terhadap loyalitas pelanggan JNE di Tangerang Selatan
2. Kualitas layanan menghasilkan pengaruh yang positif dan juga signifikan terhadap loyalitas pelanggan JNE di Tangerang Selatan
3. Inovasi layanan menghasilkan pengaruh yang positif dan juga signifikan terhadap kepuasan pelanggan JNE di Tangerang Selatan
4. Kualitas layanan menghasilkan pengaruh yang positif dan juga signifikan terhadap kepuasan pelanggan JNE di Tangerang Selatan
5. Kepuasan pelanggan menghasilkan pengaruh yang positif dan juga signifikan terhadap loyalitas pelanggan JNE di Tangerang Selatan
6. Inovasi layanan dan loyalitas pelanggan memiliki pengaruh dan kepuasan pelanggan mampu menjadi variabel intervening pada pelanggan JNE di Tangerang Selatan
7. Kualitas layanan dan loyalitas pelanggan memiliki pengaruh dan kepuasan pelanggan mampu menjadi variabel intervening pada pelanggan JNE di Tangerang Selatan

### **5.2 Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan dari hasil perolehan pada penelitian ini:

#### **A. Bagi Perusahaan JNE**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan. Peneliti menemukan temuan yang dapat dijadikan saran bagi perusahaan JNE. Terutama untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan. Bahwa penting bagi perusahaan JNE untuk selalu melakukan inovasi dalam layanannya dan meningkatkan kualitas layanannya, serta perlu juga memperhatikan keluhan-keluhan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang JNE.

## B. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya di harapkan dapat lebih luas lagi mencari wawasan tentang bagaimana faktor lain mampu memberikan pengaruh dari kepuasan dan loyalitas pelanggan serta lebih mendalami peran teknologi digital dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan pengiriman. Penelitian lebih lanjut juga bisa mengeksplorasi perbedaan pengaruh inovasi dan kualitas layanan berdasarkan jenis pelanggan.

