

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari pengaruh customer bonding terhadap loyalitas pelanggan JNE Cabang Painan Sumatera Barat, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa Customer Bonding secara keseluruhan tergolong baik. Indikator Identifying Bonding memiliki skor tertinggi dan tergolong baik yang menunjukkan bahwa customer bonding sudah cukup efektif untuk menarik perhatian konsumen. Hal ini dikarenakan Identifying Bonding ini bahwa sebagian pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan JNE Cabang Painan mulai dari keramahan dalam komunikasi karyawan JNE Cabang Painan dengan pelanggan hingga memberikan kualitas yang baik saat pengiriman barang. Sedangkan pada indikator Community Bonding merupakan indikator dengan skor terendah dan mendapatkan skor kurang baik. Hal ini dikarenakan Community Bonding ini bahwa sebagian pelanggan tidak begitu tertarik dalam berinteraksi dengan pelanggan lain karena pelanggan merasa canggung dalam berinteraksi, mereka beralasan bahwa tidak saling mengenal sama lain dan merasa tidak terlalu menganggap bahwa interaksi dengan pelanggan lain itu penting. Maka dapat diambil kesimpulan indikator yang terendah variabel (X) Customer Bonding adalah indikator Community Bonding.

2. Berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa loyalitas pelanggan keseluruhan tergolong baik. Indikator pembelian ulang memiliki skor tertinggi dan tergolong baik dan menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan memiliki reputasi yang bagus. Dikarenakan JNE Cabang Painan kebanyakan mayoritas remaja perempuan sampai anak muda menggunakan jasa JNE Cabang Painan. Hal ini menunjukkan bahwa remaja perempuan sampai anak muda sangat aktif dalam menggunakan jasa JNE Cabang Painan maka loyalitas pelanggan keseluruhan tergolong baik dan memiliki skor yang tinggi. Sedangkan indikator perekomendasi produk atau jasa kepada orang lain mendapatkan skor terendah dan memiliki kualitas kurang baik. Dikarenakan faktor penyebaran informasi yang sulit karena wilayah JNE Cabang Painan terletak di pedalaman sehingga pelanggan merasa kesulitan dalam merekomendasikan JNE Cabang Pinan. Dapat disimpulkan indikator terendah variabel (Y) Loyalitas Pelanggan adalah indikator perekomendasi produk atau jasa kepada orang lain.
3. Dari hasil analisis regresi yang telah dilakukan didapatkan hasil dengan nilai signifikansi sebesar 0.051 artinya bahwa ada pengaruh secara positif dan signifikan antara customer bonding terhadap loyalitas pelanggan. Jadi dapat disimpulkan bahwa customer bonding berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada JNE Cabang Painan Sumatera barat.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka selanjutnya peneliti ingin mengajukan beberapa saran yang sekiranya menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian Karyawan JNE Cabang Painan disarankan lebih meningkatkan lagi dalam interaksi dengan pelanggan lain sehingga mereka merasa nyaman dan senang dengan pelayanan yang diberikan oleh JNE Cabang Painan Sumatera Barat dan menjadikan pelanggan yang loyal dan menarik perhatian pelanggan untuk pengiriman paket nya di JNE Cabang Painan Sumatera Barat.
2. Berdasarkan hasil penelitian Karyawan JNE Cabang Painan Sumatera Barat disarankan agar lebih meningkatkan lagi loyalitas pelanggan agar pelanggan dapat merekomendasikan JNE Cabang Painan kepada orang lain, serta lebih meningkatkan lagi iklan-iklan atau promosi, pembagian brosur agar menarik perhatian para pelanggan JNE Cabang Painan untuk mengirimkan paket nya.
3. Untuk akademis, semoga penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat menjadi referensi bagi adik-adik mahasiswa yang akan melakukan penelitian di masa yang akan datang.