

BAB V

SIMPULAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah diperoleh oleh peneliti dalam penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Era Pandemi Covid-19 Studi PT. Pos Indonesia Cabang Yogyakarta) yang diolah menggunakan SPSS versi 22 melalui kuesioner yang disebar ke 100 responden. Bisa diambil kesimpulan dari tanggapan para responden mengenai variabel kualitas pelayanan secara keseluruhan yaitu baik dengan keunggulan pada indikator *reliability* (Kehandalan), *responsiviness* (Daya Tanggap), *assurance* (Jaminan), *empathy* (Empati), *tangibles* (Bukti Fisik) dan mengenai variabel kualitas produk secara keseluruhan yaitu baik dengan keunggulan pada indikator *performance* (Daya Guna), *features* (Keistimewaan), *Reliability* (Kehandalan) sedangkan pada variabel loyalitas pelanggan secara keseluruhan dikatakan baik dengan keunggulan pada indikator *repeat* dan *referral*. Berdasarkan hasil pengujian pada hipotesis dan pembahasannya :

- a. Kualitas pelayanan di era pandemi covid-19 pada PT. Pos Indonesia cabang Yogyakarta terbukti terdapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dari sini bisa diartikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka loyalitas pelanggan juga akan semakin

tinggi. Maka dari itu kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia era pandemi covid-19 memiliki tingkat kegunaan yang tinggi.

- b. Kualitas produk era pandemi covid-19 pada PT. Pos Indonesia cabang Yogyakarta terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Maka bisa diartikan bahwa semakin tinggi kualitas produk maka loyalitas pelanggan juga akan semakin tinggi. Maka dari itu kualitas produk pada PT. Pos Indonesia era pandemi covid-19 memiliki tingkat kegunaan yang tinggi.
- c. Kualitas pelayanan dan kualitas produk era pandemi covid-19 pada PT. Pos Indonesia cabang Yogyakarta secara simultan atau bersama-sama terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Pos Indonesia cabang Yogyakarta.

5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian ini peneliti memberikan saran yang diharapkan bisa bermanfaat bagi perusahaan dimana berdasarkan analisis data yang telah dilakukan bahwa pada variabel loyalitas pelanggan memiliki rata-rata sedang sehingga saran yang diberikan kepada perusahaan sebagai berikut :

- a. PT. Pos Indonesia cabang Yogyakarta sebaiknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang mengedepankan konsep pelayanan yang bisa menciptakan rasa nyaman dan bangga terhadap PT. Pos Indonesia cabang Yogyakarta sehingga bisa tercipta rasa kepercayaan yang tinggi di benak para pelanggan dan tercipta loyalitas pelanggan.

- b. PT. Pos Indonesia cabang Yogyakarta sebaiknya terus meningkatkan kualitas produk dengan selalu melakukan inovasi produk yang menarik sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan memiliki karakteristik tersendiri sehingga membedakan dari perusahaan jasa pengiriman lain dengan mengikuti perkembangan teknologi agar pelanggan senantiasa tertarik dan selalu menggunakan produk pos secara berulang sehingga tercipta loyalitas pelanggan yang tinggi.