

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pada penelitian ini terdapat 3 variabel yang digunakan oleh peneliti yaitu Service Quality, Customer Satisfaction dan Loyalitas Pelanggan. Penyebaran kuesioner pada penelitian ini yaitu secara langsung kepada para pengguna jasa dari PT. Samudera Indonesia yang terdata selama 2 minggu. Pengembalian kuesioner yaitu sebesar 100% yang kemudian diolah peneliti. Kuesioner ini disebarikan kepada perusahaan pengguna jasa dari PT. Samudera Indonesia. Kemudian peneliti memaparkan hasil olahan data melalui SmartPLS 4, maka kesimpulannya yaitu:

1. Penelitian ini menemukan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan dari Service Quality terhadap Customer Satisfaction para pengguna jasa dari PT samudera Indonesia
2. Penelitian ini menemukan bahwa Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan
3. Penelitian ini menemukan hasil bahwa Customer Satisfaction berpengaruh positif dan signifikan kepada pengguna jasa PT Samudera Indonesia

5.2 Implikasi Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa temuan implikasi penting terhadap perusahaan pengguna jasa PT Samudera Indonesia yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini ditemukan Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer satisfaction dari pengguna jasa PT Samudera Indonesia sendiri. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya pelanggan yang puas akan layanan atau service yang dihadirkan oleh PT Samudera Indonesia. Sebagai salah satu penyedia jasa di Indonesia,

PT samudera Indonesia membuktikan bahwa mereka berhasil menjaga konsistensi layanan mereka

2. Pada penelitian ini ditemukan bahwa Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pelanggan. Ini dijelaskan bahwa salah satu faktor pelanggan tetap menggunakan jasa dari PT samudera Indonesia adalah layanan yang diberikan selalu layanan yang terbaik.

3. Pada penelitian ini ditemukan bahwa Customer satisfaction berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan dari PT Samudera Indonesia sendiri adalah hal yang dijaga oleh perusahaan sesuai dengan SOP dari perusahaan itu sendiri, maka dengan hal itu munculkan loyalitas pelanggan yang banyak dari perusahaan mempercayakan layanan jasanya selalu kepada PT Samudera Indonesia.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Setelah dilakukannya penelitian, maka peneliti dapat mengetahui adanya keterbatasan dan hasil temuan yang tidak sempurna. Keterbatasan tersebut yaitu seperti:

1. Pengembangan objek penelitian tentang cargoship di Kota Padang, terutama Sumatera Barat yang dimana pengguna jasa dari cargosip PT samudera Indonesia di Sumatera Barat sangat terbatas.
2. Responden kebanyakan adalah karyawan dari perusahaan, bukan pemilik atau manajer dari perusahaan tersebut
3. Pengembalian kuisioner yang lama akibat dari jarak yang ditempuh dari satu perusahaan ke perusahaan lainnya sangat jauh.

5.4 Saran

Berdasarkan paparan keterbatasan penelitian, ada beberapa saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Pengembangan penelitian dari PT Samudera Indonesia selain 3 variabel yang dijabarkan, karena PT Samudera Indonesia adalah salah satu perusahaan ternama di Indonesia.

2. Diharapkan peneliti selanjutnya mengembangkan variabel dari Customer Satisfaction

Saran untuk Praktisi sendiri yaitu:

1. Diharapkan dapat meneliti mengenai cargoshipping selain dari yang menggunakan jasa PT Samudera Indonesia Tbk

2. Menggunakan Variabel Lain sebagai pemoderasi.

