

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Dari hasil penelitian yang dilakukan dan telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Brand image* dan kualitas jasa secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman PT J&T Express (studi kasus kantor Cabang Perak Timur) Surabaya.
2. Variabel yang lebih dominan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman PT J&T Express (studi kasus kantor Cabang Perak Timur) Surabaya adalah kualitas jasa.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan maka saran- saran yang dapat diajukan berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Disarankan bagi Manajemen PT J&T Express (kantor Cabang Perak Timur) Surabaya. Hendaknya perusahaan menjaga dan meningkatkan *image* merek yang sudah tertanam pada konsumen tentang jasa pengiriman PT J&T Express (kantor Cabang Perak Timur) Surabaya, melalui peningkatan kualitas jasa agar lebih baik di bandingkan dengan produk jasa yang lain. J&T perlu

meningkatkan karyawan dalam hal kerapian, tepat waktu, melayani dengan cepat dan memahami keinginan konsumen.

2. Disarankan kepada peneliti lanjutan yang ingin meneliti lebih lanjut tentang *brand image* dan kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan bisa menambahkan variabel –variabel lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan seperti bauran pemasaran yang terdiri dari produk seperti atribut produk yang dapat merangsang konsumen untuk melakukan pembelian ulang.