



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil uji pada bab sebelumnya, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Logistics Capabilities* memiliki pengaruh positif terhadap *Logistics Service Quality*, hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin meningkatnya *Logistics Capabilities* akan meningkatkan *Logistics Service Quality*, karena jika kemampuan logistik suatu perusahaan dapat dimaksimalkan maka akan menghasilkan kualitas layanan yang baik. Untuk itu PT Harmoni Nusa Raya harus dapat meningkatkan kemampuan logistiknya untuk dapat meningkatkan *Logistics Service Quality*.
2. *Logistics Service Quality* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*, hal ini membuktikan bahwa semakin meningkatnya *Logistics Service Quality* akan meningkatkan *Customer Satisfaction*, karena kepuasan pelanggan merupakan hal yang terpenting dalam memenangkan persaingan bisnis yang ada. Untuk itu PT Harmoni Nusa Raya harus dapat meningkatkan kualitas layanan logistiknya untuk dapat meningkatkan *Customer Satisfaction*.
3. *Logistics Capabilities* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*, hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin meningkatnya *Logistics Capabilities* akan meningkatkan *Customer Satisfaction*, dalam hal ini kemampuan logistic suatu perusahaan harus dapat dimaksimalkan untuk mendapat kepuasan pelanggan. Untuk itu PT Harmoni Nusa Raya harus dapat meningkatkan kemampuan logistiknya untuk

dapat meningkatkan *Customer Satisfaction*.

4. *Logistics Service Quality* sebagai variabel mediasi hubungan *Logistics Capabilities* dengan *Customer Satisfaction*, Hal ini dapat dijelaskan bahwa kualitas layanan logistik di PT Harmoni Nusa Raya memediasi secara parsial pengaruh antara kemampuan logistik dengan kepuasan pelanggan.

## 5.2. Saran

### 5.2.1. Saran untuk Perusahaan

1. PT Harmoni Nusa Raya perlu memperhatikan *Logistics Capabilities* dengan cara menentukan standar kualitas layanan supaya standar kualitas layanan tetap terjaga dan perusahaan dapat memberikan kualitas layanan yang baik.
2. PT harmoni Nusa Raya dapat melakukan upaya dengan memberikan *Standard Operating Procedure (SOP)* kepada karyawan mengenai standar pelayanan kepada pelanggan yang baik, selain itu karyawan dapat diberikan pelatihan mengenai cara melayani pelanggan dengan baik dan ramah, selain itu juga dapat dilakukan dengan membangun budaya kerja yang baik. Dalam hal ini kualitas layanan akan meningkat dan pelanggan akan merasa puas.
3. PT Harmoni Nusa Raya dapat melakukan pemeriksaan kualitas layanan logistik dengan menetapkan standar kualitas pelayanan terkait dengan pengiriman barang agar terciptanya kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan merupakan faktor terpenting dalam memenangkan persaingan bisnis.
4. PT harmoni Nusa Raya perlu menyadari pentingnya pengaruh langsung *Logistics Capabilities* maupun melalui *Logistics Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction*. Upaya perbaikan terhadap *Logistics Capabilities* dan *Logistics Service*

Quality seperti menentukan standar kualitas pelayanan dalam pengiriman barang, memberikan *Standard Operating Procedure* (SOP) kepada mengenai standar pelayanan kepada pelanggan yang baik, selain itu karyawan dapat diberikan pelatihan mengenai cara melayani pelanggan dengan baik dan ramah, harus senantiasa dilakukan secara berkesinambungan dan dievaluasi agar dapat terus menjadi yang terdepan dibandingkan kompetitornya.

### **5.2.2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya**

Setelah penulis selesai melakukan penelitian ini, penulis akan memberikan saran yang digunakan sebagai masukan yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

1. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan para peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian ini ke dalam bidang industri yang berbeda untuk dapat lebih memperdalam pemahaman mengenai kualitas layanan logistik sebagai mediator terhadap kemampuan logistik dan kepuasan pelanggan.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan para peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian ini dengan meneliti banyak perusahaan di bidang industri yang sama.