

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari beberapa pemaparan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang baik berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan yang dapat meningkatkan loyalitas pengguna terhadap layanan Lalamove. Pada dasarnya penelitian ini menekankan pentingnya fokus terhadap peningkatan beberapa aspek layanan operasional, personal, dan teknis dengan tujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

Berdasarkan analisis yang dilakukan bahwa hasil penelitian ini tentang kualitas layanan operasional memiliki pengaruh signifikan yang positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien sebesar 0,45 serta nilai $p < 0,01$. Dari hasil penelitian tersebut disebutkan bahwa peningkatan dalam aspek operasional berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan personal juga menunjukkan bahwa berpengaruh positif signifikan dengan nilai koefisien sebesar 0,38 yang menandakan bahwa interaksi antara pelanggan dan staf Lalamove dengan baik akan meningkatkan pengalaman pelanggan.

5.2 Saran

1. Peningkatan Sampel Penelitian

Penelitian ini disarankan untuk melakukan perluasan jumlah dan variasi sampel penelitian untuk penelitian selanjutnya, seperti pengguna dari berbagai wilayah dan aspek lainnya agar mendapatkan hasil yang lebih representatif yang lebih baik tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

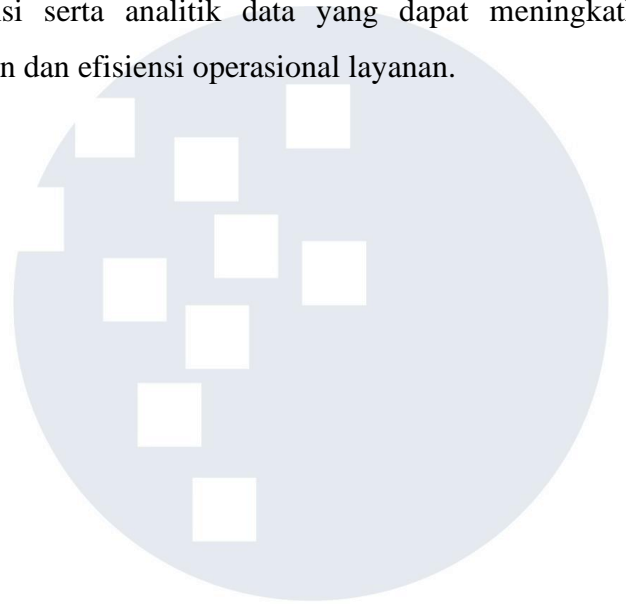
2. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan

Manajemen Lalamove juga disarankan untuk melakukan evaluasi ataupun monitoring secara berkala dalam melihat kualitas layanan dan kepuasan pelanggan serta mengimplementasikan sistem feedback yang efektif,

singgah lini dapat meningkatkan layanan berdasarkan masukan dari pelanggan.

3. Pengembangan Teknologi

Disarankan bagi penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi tentang inovasi teknologi yang digunakan oleh Lalamove seperti artificial intelegensi serta analitik data yang dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dan efisiensi operasional layanan.



UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA