BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar. Artinya, jika kualitas pelayanan baik maka akan menciptakan loyalitas konsumen.
2. Citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar. Artinya, jika citra perusahaan baik maka akan menciptakan loyalitas konsumen.
3. Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar. Artinya, jika konsumen merasa puas maka loyalitas konsumen akan tercipta.
4. Kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepuasan konsumen maka akan menciptakan loyalitas konsumen.

B. Saran

1. Bagi perusahaan, diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen yang lebih baik lagi.
2. Bagi akademisi, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kajian ilmu dan menambah referensi dalam dunia ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan manajemen pemasaran khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian sejenis atau sebagai bahan acuan dalam pengembangan penelitian lebih lanjut.