

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Hasil uji hipotesis menggunakan program SPSS 25, diketahui SOP *return* barang berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Diketahui nilai *Signifikansi* = $0.000 < 0.05$.
2. Berdasarkan hasil perhitungan nilai koefisien determinan (*R-Square*) yaitu sebesar 0.850 sehingga secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa SOP *return* barang mempengaruhi loyalitas pelanggan secara keseluruhan sebesar 85%. Untuk 15% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

5.2 Saran

1. Berdasarkan obesrvasi dilapangan, bagusnya pelayanan JNE Cabang Gunungsitoli pada saat melaksanakan SOP *return* barang membuat pelanggan merasa puas dan tetap setia menggunakan jasa perusahaan tersebut. Oleh karena itu, sebaiknya perusahaan maupun organisasi lain yang berhubungan dengan pengantaran dan pengembalian barang mulai menerapkan SOP *return* barang agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperoleh keuntungan positif lainnya. Karena berdasarkan hasil penelitian, penerapan SOP *return* barang yang baik dapat mengurangi tingkat kesalahan dalam mengatur pengembalian barang secara tepat dan efisien serta berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan serta keuntungan yang dihasilkan oleh perusahaan.
2. Berdasarkan hasil pada kuesioner, kami menyarankan agar JNE Cabang Gunungsitoli agar lebih meningkatkan aspek minimalisasi kesalahan pada SOP *return* barang untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.
3. Bagi peneliti lainnya, disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan mengenai pengaruh SOP *return* barang terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan ataupun organisasi lainnya agar dapat menjadi literatur

pembandingan bagi orang yang membutuhkan ataupun untuk memperkuat hasil penelitian lainnya.