

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab 4 di atas, maka kesimpulan pada penelitian ini adalah:

Berdasarkan uji T yang dilakukan secara parsial, pada pengujian Hipotesis pertama (H1) di ketahui nilai Sig untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar $0,001 < 0,05$, sehingga dapat di simpulkan bahwa H1 di terima yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Pada pengujian Hipotesis kedua (H2) di ketahui nilai Sig untuk pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat di simpulkan bahwa H2 di terima yang berarti terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan Uji F yang dilakukan secara simultan, di ketahui nilai Sig untuk pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat di simpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang diajukan melalui penelitian ini adalah:

1. Penting bagi perusahaan atau driver ojek online untuk dapat menciptakan kualitas pelayanan yang baik dengan harapan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan tersebut agar terus menggunakan ojek online.
2. Kualitas pelayanan yang baik harus diimbangi dengan adanya standar operasional prosedur yang baik dari perusahaan ojek online, cara melayani pelanggan dan cara memberikan respon balik yang baik kepada pelanggan agar kualitas pelayanan yang diberikan ojek online tetap konsisten dan dapat terus lebih baik.
3. Kepuasan pelanggan yang tinggi sebaiknya harus diimbangi dengan berbagai fasilitas layanan yang baik, agar minat dari pelanggan yang puas tersebut konsisten dan dapat meningkatkan bertambahnya pelanggan untuk mau menggunakan ojek online.