

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah melakukan pembahasan dan penelitian terhadap data-data yang diperoleh kesimpulan dari hasil penelitian “Hubungan Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Gojek Kota Bekasi” sebagai berikut:

1. Nilai koefisien korelasi berada pada nilai 0.845 dimana hal ini dapat diartikan bahwa kekuatan hubungan antara kedua variabel berada pada kategori sangat kuat berdasarkan klasifikasi kekuatan korelasi Periantalo (2016).
2. Hasil penelitian dari uji hipotesis korelasi Pearson, menunjukkan taraf signifikansi (p) masing-masing sebesar 0,000 hal ini menunjukkan bahwa adanya hubungan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan karena nilai signifikansi (p) < 0,05.

Berdasarkan hasil kategorisasi loyalitas pelanggan yang dilakukan terhadap 100 responden pengguna jasa transportasi Gojek Kota Bekasi menunjukkan bahwa subjek dengan kategori sangat tinggi berjumlah 6 orang (6 %), subjek yang tergolong kategori tinggi berjumlah 27 orang (27%), kemudian subjek yang tergolong kategori sedang berjumlah 37 orang (37%), dan subjek yang termasuk kategori rendah berjumlah 23 orang (23%), dan subjek dengan kategori sangat rendah berjumlah 7 orang (7 %).

Sedangkan untuk kategorisasi kepuasan pelanggan dapat diketahui bahwa subjek yang memiliki kepuasan pelanggan yang sangat tinggi berjumlah 14 orang (14%), kemudian subjek yang tergolong dalam kategori tinggi berjumlah 20 orang (20%), dan subjek yang termasuk ke dalam kategori sedang berjumlah 36 orang (36%), serta subjek yang tergolong dalam kategori rendah berjumlah 26 orang (26%), serta subjek yang tergolong dalam kategori sangat rendah berjumlah 4 orang (4%).

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait. Adapun saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek), hendaknya untuk meningkatkan performa dari aplikasi dan mengembangkan fitur-fitur terbaru yang berbeda dengan merk lainnya, serta keamanan dari aplikasi tersebut, supaya menjamin keamanan dan kenyamanan bagi pengguna Gojek. Diharapkan juga pihak perusahaan meningkatkan strategi promosi yang akan memikat hati masyarakat, dan meningkatkan layanan *customer service* jika ada keluhan dari pelanggan.
2. Bagi karyawan, agar bisa dijadikan referensi terciptanya loyalitas pelanggan dengan meningkatkan mutu pelayanan supaya menimbulkan kepuasan pelanggan, sehingga lebih mudah dalam pencapaian tujuan perusahaan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat menambahkan variabel selain variabel yang telah dibahas serta agar lebih memperdalam fenomena yang didapat dari lapangan penelitian