

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Hipotesis, hasil dari pengolahan data dan pembahasan, maka didapat kesimpulan penelitian adalah sebagai berikut:

1. *Brand Image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Adanya pengaruh positif *Brand Image* terhadap Kepuasan Pelanggan dimana semakin baik *Brand Image* dari *platform* Go-Food maka dapat meningkatkan Kepuasan Pelanggan pengguna jasa Go-Food. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Naully & Saryadi, 2021).
2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik harga produk yang disediakan di Go-Food maka semakin meningkat pula Kepuasan Pelanggan untuk selalu melakukan pembelian melalui jasa Go-Food. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Thungasal & Siagian, 2019)
3. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini menunjukkan semakin besar Kepuasan Pelanggan maka semakin meningkat pula Loyalitas Pelanggan pada penggunaan jasa Go-Food. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Ulfah et al., 2019)
4. Kepuasan Pelanggan terbukti memediasi *Brand Image* terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa *Brand Image* dapat menciptakan kepuasan yang baik pada pelanggan, sehingga dapat terciptanya Loyalitas Pelanggan pada pengguna jasa Go-Food.
5. Kepuasan Pelanggan terbukti memediasi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Harga produk yang disediakan Go-Food, maka Kepuasan Pelanggan juga semakin meningkat, sehingga semakin baik pula Loyalitas Pelanggan terhadap penggunaan layanan jasa Go-Food. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Anggraini & Budiarti, 2020)

5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam proses penelitian ini, terdapat keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian, diantara keterbatasan tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Adanya responden yang kurang memahami pernyataan dalam kuesioner dan kejujuran dalam mengisinya sehingga mungkin saja hasilnya menjadi kurang akurat.
2. Adanya keterbatasan waktu penelitian, tenaga, serta kemampuan dari peneliti.
3. Kesimpulan yang diambil hanya berdasarkan hasil analisis data tersebut, maka diharapkan dapat dilakukan penelitian selanjutnya dengan metode penelitian yang berbeda, sampel yang lebih luas dan penggunaan instrumen penelitian yang berbeda dan lebih komprehensif.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka saran-saran yang diusulkan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Untuk terus memaksimalkan seluruh *fitur* yang disediakan, salah satunya Go-Food dengan menghimbau para driver untuk segera mengantarkan seluruh pesanan ke konsumen agar tidak rusak saat diterima dan dapat mengontrol aplikasi pengiriman. biaya untuk memberi manfaat bagi orang lain, pelaku usaha kuliner, pengemudi dan konsumen.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Saran bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti mengenai loyalitas pelanggan, diharapkan dapat menambah variabel yang tidak dibahas oleh peneliti, karena masih ada beberapa faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan, yang bertujuan agar penelitian selanjutnya mengenai variabel loyalitas pelanggan akan menjadi lebih mendalam dan berkembang.