

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yaitu :

1. Berdasarkan gambaran kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi GoCar, peneliti menemukan mayoritas jawaban responden berada di rentang “tinggi”, yang berarti bahwa para responden telah cukup puas pada para responden.
2. Berdasarkan gambaran loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi GoCar, peneliti menemukan mayoritas jawaban responden berada di rentang “tinggi”, yang berarti bahwa para responden telah memiliki loyalitas yang cukup tinggi, sehingga mereka akan tetap menggunakan aplikasi GoCar
3. Berdasarkan pengujian hipotesis, diperoleh nilai sig sebesar 0.000, yang berarti < 0.05 , maka H_0 ditolak dan terima H_1 artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap dependen, dan pengaruh yang ada sebesar 67,3%. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan konsumen/pelanggan mempengaruhi variabel loyalitas konsumen /pelanggan, dengan pengaruh sebesar 67,3%, sementara variabel lain hanya mempengaruhi sebesar 32,7 % saja.

5.2. Implikasi Manajerial

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat memunculkan loyalitas pelanggan pada para pengguna GoCar. Dengan demikian, pihak GoCar dapat melakukan langkah-langkah yang mendorong terjadinya kepuasan konsumen, dan pada akhirnya dapat mendorong loyalitas konsumen yang lebih baik lagi di kemudian hari dengan cara antara lain dengan supir GoCar diberikan pelatihan supir, mobil yang di gunakan untuk GoCar harus dalam keadaan bersih.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini adalah :

1. peneliti mengumpulkan sejumlah 90 orang responden
2. peneliti menggunakan dua variabel yaitu kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, yang mana seharusnya pengukuran kualitas layanan terhadap loyalitas yang di moderasi oleh faktor variabel kepuasan
3. peneliti menggunakan sampel yaitu masyarakat kota Bandung pengguna GoCar.

5.4. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

- Perusahaan harus terus mengembangkan inovasi, misalnya tentang teknologi online yang semakin mudah, pemberian diskon ataupun reward dan lain lain , yang bisa mendukung terciptanya atau menambah kepuasan pelanggan
- Perusahaan harus melakukan semacam survey rutin agar perusahaan dapat mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan atas jasa yang sudah diberikan. Diharapkan dengan diketahuinya seberapa besar kepuasan pelanggan, maka perusahaan bisa meningkatkan layanan lebih baik lagi.
- Perusahaan atau peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang lebih luas lagi dengan menambah jumlah responden, menambah variabel independen, ataupun menggunakan aplikasi lain, sehingga bisa diperoleh hasil penelitian yang lebih luas lagi.

