

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

- 1 Berdasarkan hasil uji F yaitu 9,378 dapat disimpulkan bahwa secara simultan citra merek dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap preferensi konsumen pengguna aplikasi Gojek. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang menunjukkan bahwa citra merek dan kualitas layanan, berpengaruh secara simultan terhadap preferensi konsumen pengguna aplikasi Gojek.
- 2 Berdasarkan hasil uji t yaitu 2.128 dapat disimpulkan bahwa secara parsial, variabel citra merek berpengaruh signifikan terhadap preferensi konsumen pengguna aplikasi Gojek.. Hal ini bisa disebabkan karena para pengguna Gojek merasa senang ketika menggunakan layanan dari Gojek, hal itu karena citra merek yang dibangun Gojek memiliki citra positif di masyarakat.
- 3 Berdasarkan hasil uji t yaitu 2.828 dapat disimpulkan bahwa secara parsial, variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap preferensi konsumen pengguna aplikasi Gojek. Melalui kualitas dari layanan Gojek yang sem. 93 aik tentunya akan membuat

konsumen menjadikan preferensi pilihannya dari merk yang lain.

- 4 Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan merupakan variabel yang berpengaruh dominan dengan hasil uji t sebesar 2.828.

## **5.2 Saran**

Dari hasil penelitian ini, dapat dikemukakan beberapa saran yang bisa dipertimbangkan sebagai bahan untuk menjadikan preferensi konsumen, antara lain :

Dilihat dari segi citra merek sebenarnya Gojek sudah menjalankan strateginya dengan baik, terbukti di kalangan masyarakat Gojek mempunyai kesan yang positif dan citra merek yang cukup baik. Namun alangkah baiknya Gojek terus memperbaharui strategi promosinya di masyarakat terutama di kawasan yang belum ada transportasi online sehingga masyarakat lebih mengenal Gojek dan citra mereknya semakin positif.

Sedangkan dari segi kualitas layanan, standar pelayanan yang diberikan Gojek cukup baik. Namun alangkah baiknya Gojek terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar tetap unggul dari pesaing yang terus bermunculan.