

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan analisis PLS untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Presepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Goride di Surabaya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh goride maka loyalitas pelanggan juga akan semakin tinggi. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka pelanggan akan tetap loyal untuk menggunakan jasa tersebut. Hal ini berate kualitas pelayanan berkontribusi terhadap loyalitas pelanggan.
- b. Semakin baik presepsi harga maka loyalitas pelanggan akan semakin meningkat, jika pelanggan melihat atau merasakan harga yang sesuai maka pelanggan goride akan terus menggunakan jasa goride. Hal ini berate presepsi harga memberikan kontribusi terhadap loyalitas pelanggan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada, maka beberapa saran yang diberikan untuk dijadikan bahan pertimbangan atau dimanfaatkan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan, sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada pihak perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memperhatikan penumpang dengan cara selalu memudahkan penumpang untuk menghubungi layanan, menghadapi

keluhan penumpang dengan ramah dan sopan serta dapat memenuhi keinginan penumpang.

2. Alangkah baiknya perusahaan gojek dapat mempertahankan persepsi harga melalui jangkauan harga, jika penumpang sudah mempersepsikan harga sesuai dengan jangkauan harga yang didapat maka pelanggan tidak mempermasalahkan jika membayar lebih karena sesuai dengan yang didapat atau perusahaan dapat memberikan potongan harga kepada penumpang serta penumpang bisa membayar tanpa tunai dengan cara isi saldo gopay.