

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel Produk (X1) secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).
2. Variabel Harga (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).
3. Variabel Promosi (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).
4. Variabel Distribusi (X4) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).
5. Variabel Orang (X5) secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).
6. Variabel Proses (X6) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).
7. Variabel Bukti Fisik (X7) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).
8. Variabel Produk (X1), Harga (X2), Promosi (X3), Distribusi (X4), Orang (X5), Proses (X6), dan Bukti Fisik (X7) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).

## 5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan pada penelitian ini, maka dapat dikemukakan saran yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan antara lain :

1. GoFood sebaiknya meningkatkan faktor-faktor bauran pemasaran seperti harga, promosi, distribusi, proses, bukti fisik karena variabel-variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan berdasarkan hasil penelitian ini. Untuk variabel produk dan orang, berdasarkan hasil penelitian, kedua variabel tersebut berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, maka sebaiknya GoFood cukup mempertahankan kualitas kedua variabel tersebut, namun jika ditingkatkan harus dengan perencanaan yang matang.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengambil unsur atau indikator lain pada bauran pemasaran dan loyalitas pelanggan yang tidak tertera pada penelitian ini.