

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan Gojek di Kota Surabaya. Maka kesimpulan yang dapat ditarik yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.
4. Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.
5. Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan
6. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas
7. Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan serta kesimpulan dalam penelitian ini, terdapat beberapa saran yang diajukan peneliti yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

PT. Gojek Indonesia diharapkan dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan atau performa layanan sehingga kebutuhan penumpang atau pengguna dapat terakomodir soal transportasi online yang cepat, aman, murah dan terpercaya serta sesuai dengan harapan pengguna.

Sebaiknya perusahaan Gojek memperbaiki dan meningkatkan kualitas pada bagian-bagian yang perlu mendapatkan perhatian lebih. Seperti masalah keterlambatan driver yang masih menjadi masalah pada layanan Gojek. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan citra merek pada perusahaan Gojek.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan lebih variatif lagi dalam mengembangkan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan tidak hanya kualitas pelayanan dan citra merek.