

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian mengenai Kualitas Layanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Grab Bike di Kalangan Generasi Z Surabaya), maka dapat ditarik kesimpulan seperti berikut :

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yaitu analisis jalur (Path Analisis) dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan dari kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, hal ini berarti ketika kualitas layanan yang diberikan sangat baik maka pelanggan akan puas terhadap layanan Grab Bike.
2. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yaitu dengan menggunakan analisis jalur (Path Analisis) secara langsung terdapat pengaruh signifikan variabel harga terhadap variabel loyalitas pelanggan, hal ini berarti ketika harga yang ditawarkan oleh Grab Bike baik maka akan membuat para pelanggan puas terhadap Grab Bike.
3. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yaitu dengan menggunakan analisis jalur (Path Analisis) diperoleh hasil bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan variabel loyalitas pelanggan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini berarti ketika pelanggan merasa puas dengan layanan Grab Bike maka pelanggan akan loyal terhadap Grab Bike.
4. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan yaitu dengan menggunakan

analisis jalur (Path Analysis) diperoleh hasil secara abhwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, hal ini berarti ketika pelanggan mendapatkan layanan yang sangat baik, maka pelanggan akan loyal terhadap Grab.

5. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yaitu dengan menggunakan analisis jalur (Path Analysis) diperoleh kesimpulan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari harga terhadap loyalitas pelanggan, hal ini berarti ketika harga yang diberikan oleh Grab sesuai dengan manfaat yang diberikan maka pelanggan akan loyal terhadap Grab.
6. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yaitu dengan menggunakan analisis jalur (Path Analysis) dapat disimpulkan bahwa terdapat kepuasan pelanggan dapat memediasi pengaruh kualitas layanan dan loyalitas pelanggan.
7. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yaitu menggunakan analisis jalur (Path Analysis) dapat disimpulkan kepuasan pelanggan dapat memediasi pengaruh harga dan loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian , terdapat saran bagi perusahaan dan penelitian berikutnya :

1. Teoritis

Diharapkan dapat menjadi sebagai referensi atau landasan bagi penelitian selanjutnya dengan variabel serupa serta yang berhubungan.

2. Peneliti

Diharapkan dapat mempelajari lebih dalam lagi mengenai bidang

pemasaran serta variabel yang digunakan dalam penelitian.

3. Perusahaan

Sebagai masukan bagi perusahaan Grab Indonesia, diharapkan meningkatkan kualitas layanan dan menerapkan harga yang sesuai dengan manfaat yang diberikan agar pelanggan merasa puas terhadap layanan ojek online yang diberikan sehingga diharapkan pelanggan akan loyal terhadap perusahaan.

4. Pihak Lain

Bagi peneliti berikutnya diharapkan dapat lebih variatif lagi dalam mengembangkan faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan tidak hanya terbatas kualitas layanan dan harga.