

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dan pembahasan penelitian tentang “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI E-WALLET DANA SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN ELEKTRONIK (E-PAYMENT) (Studi Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur)”, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel dependen yang menjadi perhatian di sini adalah loyalitas pelanggan (Y), dan variabel independen kualitas layanan (X1) dan promosi (X2) keduanya memiliki dampak terhadapnya. Semua variabel independen, termasuk Kualitas Layanan (X1) dan (X2), secara signifikan memengaruhi Loyalitas Pelanggan (Y), karena F hitung lebih besar dari tabel F.
2. Variabel loyalitas pelanggan (Y) dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan (X1). Karena t hitung melebihi tabel t dalam uji-T, kita dapat menolak H<sub>0</sub> pada tingkat signifikansi 5%; dengan demikian, kita dapat mengatakan bahwa X1, Kualitas Layanan, memiliki efek parsial terhadap Y, Loyalitas Pelanggan.
3. Variabel ketiga, loyalitas pelanggan, dipengaruhi oleh variabel kedua, promosi (X2). Dengan ambang signifikansi 5%, kita dapat menolak H<sub>0</sub> dan menyimpulkan bahwa variabel Promosi (X2) memiliki efek parsial terhadap variabel Loyalitas Pelanggan (Y) karena t hitung lebih besar dari tabel t.

#### **5.2 Saran**

##### **5.2.1 Bagi Peneliti Selanjutnya**

Mengembangkan variabel penelitian dengan menambahkan faktor lain seperti harga, kepuasan pengguna, atau kepercayaan merek dll, guna memahami lebih

mendalam faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan. Penelitian selanjutnya juga dapat diperluas dengan membandingkan platform dompet digital lainnya seperti OVO, GoPay, dan ShopeePay untuk mengidentifikasi strategi paling efektif dalam membangun loyalitas pelanggan. Memperluas populasi penelitian ke luar lingkup mahasiswa, seperti pekerja profesional atau pelaku usaha kecil, juga dapat meningkatkan generalisasi hasil penelitian.

### **5.2.2 Bagi Perusahaan**

Untuk meningkatkan strategi mereka dalam meningkatkan loyalitas klien, DANA mungkin akan lebih memperhatikan ulasan dan komentar dari pengguna. Sangat penting bagi bisnis untuk menunjukkan bahwa pendapat pelanggan mereka didengar dan digunakan. Perusahaan dapat melakukannya dengan memberi tahu pengguna secara berkala tentang peningkatan layanan atau fitur baru yang telah mereka sarankan. Program pengujian beta dan forum diskusi daring merupakan cara yang bagus untuk melibatkan pelanggan dalam proses inovasi dan membuat mereka merasa lebih terhubung dengan merek. Perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat ikatan emosional dengan konsumen, yang mengarah pada peningkatan loyalitas, dengan menangani umpan balik secara jelas dan responsif.