

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil pengkajian dan penelitian yang sudah dilaksanakan terhadap hipotesis, hasil yang diperoleh maka yang mempengaruhi aspek-aspek loyalitas pengguna Gopay kawasan Jakarta Selatan ialah variabel independen yang mencakup dari dua variabel yaitu *Brand Image* dan *Brand Trust*, pada dasarnya di dapatkan kesimpulan berikut :

- a. Hasil dari penelitian ini, menghasilkan dan menjelaskan variabel *Brand Image* yang mempunyai pengaruh signifikan dan positif kepada loyalitas pelanggan pengguna Gopay di Jakarta Selatan. Peristiwa ini memperlihatkan *Brand Image* perusahaan dapat mempengaruhi loyalitas pengguna Gopay terhadap perusahaan. Maka sesuai dengan hipotesis yang diajukan oleh peneliti sebelumnya bahwa branding mempengaruhi loyalitas pelanggan pengguna layanan Gopay yang berdomisili di wilayah Jakarta Selatan.
- b. Berdasarkan hasil penelitian, menghasilkan dan menjelaskan variabel kepercayaan merek yang mempunyai pengaruh signifikan dan positif kepada loyalitas konsumen pengguna Gopay wilayah Jakarta Selatan. Peristiwa ini menunjukkan bahwa kepercayaan merek perusahaan dapat mempengaruhi loyalitas pengguna Gopay terhadap perusahaan. Maka hasil akhir ini telah sesuai dengan hipotesis yang diajukan peneliti sebelumnya yaitu branding mempengaruhi terhadap loyalitas pelanggan pengguna layanan Gopay yang berdomisili di wilayah Jakarta Selatan.

5.2 Saran

Dari penelitian yang diteliti, kesimpulan serta hasil yang diperoleh, penulis dapat membuat rekomendasi yang dapat implementasikan dari hasil yang sudah diperoleh. Berikut adalah beberapa hal yang dapat berguna bagi mereka yang memerlukannya:

a. Bagi Perusahaan

Perusahaan dari industri dompet digital dapat menggunakan survei ini sebagai tolok ukur untuk strategi pemasaran yang dapat berdampak untuk *Customer Loyalty* kepada pengguna layanan yang dimiliki perusahaannya. Dimana dengan memperhatikan *Brand Image* dan *Brand Trust* akan sangat berdampak bagi operasional perusahaan yang terkait. Selain itu, diharapkan untuk kedepannya perusahaan dapat lebih mengedepankan perubahan yang cukup signifikan untuk masyarakat atau pengguna dari layanan yang disediakan oleh perusahaan.

b. Penelitian Selanjutnya

Untuk peneliti berikutnya, diharapkan untuk menggunakan variabel independen lain yang mampu mempengaruhi Loyalitas Pelanggan selain citra merek dan kepercayaan merek, yaitu dengan menggunakan variabel independen yang berbeda dan gunakan teknik atau cara yang beda demi mendapatkan hasil akhir yang berbeda juga. Diharapkan penelitian ini menjadi sebuah alasan untuk memulai penelitian yang baru terkait dengan Loyalitas Pelanggan dan juga untuk objek penelitian Layanan dompet digital Gopay milik perusahaan PT Gojek Indonesia.