

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1. Simpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan variabel kualitas layanan elektronik, kualitas layanan dan citra merek menggunakan alat analisis partial least squares (PLS), Gojek di Depok Jawa Barat Lulus Pelanggan Kepuasan memperoleh loyalitas pelanggan . Oleh karena itu, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Variabel *e-service quality* secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Gojek di Kota Depok. Artinya *e-service quality* Gojek tidak mempengaruhi loyalitas pelanggan Gojek, jika *e-service quality* yang diberikan baik ataupun buruk maka pelanggan akan tetap loyal terhadap Gojek.

Variabel kualitas pelayanan secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Gojek di Kota Depok. Artinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Gojek tidak dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Baik atau buruknya pelayanan yang diberikan tidak mampu memberikan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Pada variabel cita merek secara langsung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Gojek di Kota Depok, Jawa Barat. Sehingga dapat diartikan bahwa jika citra merek yang dimiliki Gojek meningkat maka loyalitas pelanggan juga ikut meningkat, begitu pula dengan sebaliknya.

Selanjutnya variabel *e-service quality* secara tidak langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Gojek di Kota Depok, Jawa Barat melalui kepuasan pelanggan. Artinya baik atau buruknya *e-service quality* yang diberikan kepada pelanggan tidak mempengaruhi pada kepuasan pelanggan sehingga pelanggan tetap memiliki loyalitas pada Gojek.

Lalu variabel kualitas pelayanan secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Gojek di Kota Depok, Jawa Barat dengan melalui kepuasan pelanggan. Artinya jika kualitas pelayanan yang diberikan baik

Herfa Tanur, 2021

PENGARUH E-SERVICE QUALITY, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GOJEK DIKOTA DEPOK, JAWA BARAT MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi S1 Manajemen
[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan Gojek juga ikut meningkat, begitu pula dengan sebaliknya.

Variabel citra merek secara tidak langsung positif dan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Gojek di Kota Depok, Jawa Barat melalui kepuasan pelanggan. Artinya jika citra yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan Gojek juga ikut meningkat, begitu pula dengan sebaliknya.

Terakhir, Variabel kepuasan pelanggan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Gojek di Kota Depok, Jawa Barat. Artinya jika kepuasan pelanggan Gojek mengalami peningkatan maka loyalitas pelanggan juga ikut mengalami peningkatan, dan begitu juga sebaliknya.

V.2. Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan di atas, peneliti mengajukan saran untuk perbaikan lebih lanjut di masa yang akan datang. Berikut saran yang diberikan peneliti kepada Gojek dan peneliti selanjutnya:

1. Pihak Gojek perlu melakukan evaluasi dan juga perbaikan pada *e-service quality* agar semakin lebih baik lagi serta dapat memberikan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
2. Pihak Gojek sebaiknya terus melakukan perbaikan dan pengembangan pada kualitas layanan dan citra merek Gojek. Hal ini bertujuan agar semakin meningkatnya kepuasan pelanggan yang sehingga pelanggan menjadi loyal terhadap layanan jasa Gojek.
3. Dapat digunakan sebagai referensi pihak Gojek dalam merancang strategi pemasaran. Kualitas layanan dan citra merek akan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan Gojek. Sehingga kedepannya Gojek terus mengedepankan kepuasan para pelanggannya.
4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat ditambahkan beberapa variabel lain yang tidak peneliti gunakan dalam penelitian ini agar lebih bervariasi serta dapat mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan yang lebih mendalam guna mengembangkan penelitian.

Herfa Tanur, 2021

PENGARUH E-SERVICE QUALITY, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GOJEK DIKOTA DEPOK, JAWA BARAT MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi S1 Manajemen
 [www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]