

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis jalur dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai penelitian kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada jasa transportasi Go-jek di Bintaro. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan koefisien jalur sebesar 0,352.
- b. Kualitas Pelayanan secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan dengan koefisien jalur sebesar 0,598.
- c. Harga berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan koefisien jalur sebesar 0,459.
- d. Harga secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan dengan koefisien jalur sebesar 0,78.
- e. Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan koefisien jalur sebesar 0,700

Semua hipotesis tersebut sesuai dengan hipotesis yang dibuat didalam penelitian. Oleh karena itu koefisien pengaruh langsung lebih kecil dari koefisien tidak langsung langsung, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh yang sebenarnya adalah pengaruh tidak langsung. Kualitas Pelayanan, dan harga secara tidak langsung mempengaruhi Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan pelanggan.

## V.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

### a. Bagi Perusahaan

Peneliti menyarankan agar PT. Go-Jek Indonesia diharapkan melakukan pengelolaan, pengembangan, dan peningkatan terhadap berbagai dimensi kualitas pelayanan dan harga yang PT. Go-Jek tetapkan dengan menggunakan strategi peningkatan inovasi layout. Dengan hasil penelitian ini maajemen perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan untuk cara meningkatkan loyalitas pelanggan. Itulah mengapa manajemen perusahaan sangat perlu menaruh perhatian lebih pada peningkatan kualitas pelayanan dan harga untuk meningkatkan loyalitas pelanggan Go-Jek, karena pada saat ini pun Go-Jek terus mengembangkan inovasinya untuk memuaskan dan membuat pelanggan loyal melalui pilihan menarik di aplikasi Go-Jeknya, dimana persaingan ojek online pun juga yang kini semakin ketat.

### b. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian sejenis, disarankan untuk meneliti variabel-variabel lain selain kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan, serta memperluas jangkauan wilayah penelitian seperti mengambil objek-objek jasa transportasi lainnya yang terdapat di daerah lain.