

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan pada konsumen jasa GOJEK di Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada jasa Gojek di Yogyakarta, hasil ini mendukung hipotesis 1 yang diajukan.
2. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada jasa Gojek di Yogyakarta, hasil ini mendukung hipotesis 2 yang diajukan.
3. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada jasa Gojek di Yogyakarta, hasil ini mendukung hipotesis 3 yang diajukan.
4. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada jasa Gojek di Yogyakarta, hasil ini mendukung hipotesis 4 yang diajukan.

B. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menyadari bahwa masih banyak terdapat keterbatasan pada penelitian ini, yaitu meliputi:

1. Penelitian ini, peneliti hanya mengukur loyalitas pelanggan berdasarkan variabel Kualitas Layanan dan variabel kepuasan pelanggan, sehingga masih belum mampu menggambarkan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan secara keseluruhan, karena mengukur loyalitas masih bisa diukur dengan berbagai variabel dan aspek-aspek lainnya.
2. Penelitian ini dilakukan hanya kepada pelanggan jasa Gojek yang berada di Yogyakarta, dan akan lebih baik jika penelitian selanjutnya dapat dilakukan di kota lain.

C. Saran

1. Bagi Perusahaan

Bagi pihak perusahaan Gojek sebaiknya tetap mempertahankan dan meningkatkan aspek-aspek tentang Kualitas Layanan yang meliputi *Reliability* (keandalan), *Responsivness* (cepat tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (berwujud), sehingga diharapkan membuat pelanggan merasakan kepuasan, serta dapat terwujudnya loyalitas pelanggan antara pelanggan terhadap pihak jasa Gojek di Yogyakarta.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, peneliti memberikan saran sebaiknya dalam melakukan penelitian bisa menambah variabel baru seperti persepsi harga, pengaruh lokasi sebagai variabel untuk mengukur kepuasan dan loyalitas serta memodifikasi model dari penelitian ini.