



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN



Hak cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

#### A. Simpulan

Setelah melakukan penelitian terhadap data yang telah dikumpulkan maka didapat simpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Layanan tidak terbukti berpengaruh positif terhadap Loyalitas Konsumen layanan ojek online GO-JEK
2. Citra Merek terbukti berpengaruh positif terhadap Loyalitas Konsumen layanan ojek online GO-JEK

#### B. Saran

Berdasarkan simpulan, pembahasan dan hasil penelitian yang dilakukan dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian maka diketahui Kualitas Layanan layanan ojek online GO-JEK sudah baik, walaupun tidak terdapat pengaruh terhadap Loyalitas Konsumen. Hal ini tidak berarti Kualitas Layanan tidak perlu diperhatikan. Melainkan hal ini dapat ditingkatkan dengan melakukan pelatihan terhadap *driver* GO-JEK. Sehingga setiap *Driver* dapat memberikan pelayanan yang baik dan dapat membuat pelanggan tertarik untuk menggunakan kembali layanan ojek online GO-JEK.
2. Berdasarkan hasil penelitian maka diketahui Loyalitas Konsumen layanan ojek online GO-JEK sudah baik, diharapkan pihak GO-JEK untuk tetap melakukan berbagai inovasi menarik agar makin banyak konsumen yang loyal terhadap GO-JEK.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan promo-promo kepada konsumen, selain mempertahankan konsumen lama hal ini juga dapat menarik konsumen baru untuk menggunakan layanan ojek online GO-JEK.

3. Berdasarkan hasil penelitian maka diketahui Citra Merek layanan ojek online GO-JEK sudah baik dan memiliki pengaruh terhadap Loyalitas konsumen. Oleh sebab itu GO-JEK dapat berupaya untuk meningkatkan Citra Merek terhadap masyarakat dengan menunjukkan bahwa GO-JEK memiliki keunggulan dibandingkan dengan pesaingnya. Hal ini dapat dilakukan dengan menegaskan dirinya sebagai penyedia layanan ojek online pertama dan terbaik di Indonesia.

4. Untuk peneliti lain yang ingin menggunakan skripsi ini sebagai dasar dalam penelitian selanjutnya yang berhubungan mengenai pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen, bisa menambahkan variabel lainnya untuk menguji kembali pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek, ditambah dengan variabel yang lain terhadap Loyalitas Konsumen. Diperlukan juga kajian ulang karena tidak menutup kemungkinan adanya temuan-temuan lain dalam Kualitas Layanan, Citra Merek dan Loyalitas Konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.