



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Simpulan yang dapat diperoleh sebagai hasil pengolahan data dari pengaruh kualitas layanan dan promosi penjualan terhadap loyalitas pelanggan ShopeeFood di kota DKI Jakarta dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini berarti apabila semakin baik layanan yang diberikan ShopeeFood, maka hal tersebut akan mempengaruhi loyalitas pelanggan dalam membeli makanan dan minuman melalui ShopeeFood. Dengan kata lain, semakin baiknya layanan yang diberikan akan memberikan kesan positif kepada pelanggan dan berpotensi dalam menetapkan pilihan pelanggan dalam melakukan pembelian ulang.
2. Promosi penjualan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini mengindikasikan bila promosi yang diterima pelanggan akan membuat pelanggan merasa dihargai dan akan membuat mereka bertahan pada satu layanan saja. Dengan begitu, pelanggan akan bertahan untuk menjadi pelanggan yang loyal serta membuat manajemen ShopeeFood lebih memperhatikan pelaksanaan program pemasaran secara tepat.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang telah diuraikan dan mengingat adanya keterbatasan dalam penelitian ini, saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Manajemen



a. Loyalitas pada pelanggan akan meningkat apabila Manajemen ShopeeFood dapat menjaga serta meningkatkan kualitas layanannya, seperti memberi arahan kepada driver agar dalam menjalin komunikasi dengan pelanggan dapat terjalin dengan baik. Karena dalam layanan pesan-antar makanan ini, pelanggan sangat bergantung dengan driver pada saat proses pengantaran makanan dari tempat penjual menuju tempat pelanggan itu sendiri.

Loyalitas pelanggan pun dapat meningkat apabila Manajemen ShopeeFood mampu meningkatkan promosi penjualan, yang jauh lebih menarik dan tidak terkesan sama seperti layanan pesan-antar lainnya. Sebab dalam memantapkan pilihan pelanggan, cara terbaik merupakan dengan melakukan promosi yang secara tak langsung akan mengikat pikiran juga perasaan pelanggan.

2. Bagi Pihak Selanjutnya

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang telah diuraikan dan mengingat adanya keterbatasan dalam penelitian ini diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperbaiki keterbatasan yang ada dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan lainnya.

Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah kualitas layanan dan promosi penjualan. Untuk mengetahui faktor yang menyebabkan loyalitas pelanggan, penelitian yang akan datang diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain agar dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi.

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 IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.