#### **BAB V**

#### SIMPULAN DAN SARAN

## Hak cippulan

Hak Cipi Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas Fayanan dan citra merek terhadap keputusan pembelian pada aplikasi Traveloka di Jakarta,

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penunsan karya ilmiah, penyusunan laporan, makadapat disimpulkan sebagai berikut: ngi**.**dndang-Undang

Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada aplikasi Traveloka di Jakarta. Hal ini dapat diartikan bahwa peningkatan keputusan pembelian dapat terjadi apabila kualitas layanan pada Traveloka meningkat.

Gtra merek tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada aplikasi Traveloka di Jakarta. Hal ini dapat diartikan bahwa peningkatan citra merek tidak sertamerta akan meningkatkan keputusan pembelian.

#### Saran

Bisnis dan Informatika Kwik Kia

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

#### 1. Bagi Traveloka

Traveloka harus tetap menjaga dan meningkatkan kualitas layanan yang mereka tawarkan kepada konsumen, serta perlu meningkatkan perhatian secara individual kepada pelanggan mereka. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan dan pengawasan terhadap customer service secara berkala agar mereka dapat melayani konsumen dengan baik dan maksimal, sehingga aspek empati (emphaty) yang dimiliki layanan Traveloka dapat dinilai lebih baik lagi oleh

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

konsumen yang pada akhirnya membuat mereka selalu tertarik dan merasa senang nuntuk menggunakan layanan Traveloka.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat mengembangkan lebih jauh model dalam penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang dimungkinkan mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian, misalnya seperti promosi penjualan, iklan, harga, dan variabelvariabel lainnya sehingga dapat memperkaya variasi dalam penelitian.

milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Diharapkan dapat melakukan penelitian serupa di wilayah yang berbeda agar diperoleh hasil penelitian yang berbeda sehingga dapat dibandingkan dengan penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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,

# Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian