



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis mengenai pengaruh pengalaman pelanggan, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan GoFood di Jakarta, maka didapatkan simpulan sebagai berikut:

1. Pengalaman pelangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan layanan GoFood di Jakarta.
2. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan layanan GoFood di Jakarta.

#### B. Saran

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

##### 1. Bagi GoFood

- a. GoFood harus tetap menjaga dan meningkatkan pengalaman pelanggan serta pengoptimalisasian desain dan warna pada logo GoFood pada aplikasi Gojek. logo yang baik dapat membantu merek GoFood membedakan diri dari pesaing dan memberikan kesan profesionalisme dan kepercayaan kepada pelanggan. Peneliti memberikan beberapa langkah operasional bagi GoFood dalam rangka menatasi hal ini, yaitu dengan memperbaiki desain dan warna pada logo agar dapat meningkatkan pengalaman pelanggan, GoFood harus memperhatikan preferensi pelanggan dan menjaga konsistensi branding, serta mengikuti tren desain terbaru. Selain itu, membuat desain yang mudah diingat dan

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.



mengedepankan kesederhanaan juga dapat membantu GoFood meningkatkan pengalaman pelanggan.

GoFood harus tetap mempertahankan dan meningkatkan kepuasannya serta perlu memperhatikan penampilan *driver* seperti berpenampilan rapi, bersih dan menggunakan berbagai kelengkapannya seperti jaket Gojek, helm Gojek, dan barang perlengkapan lainnya ketika menuju alamat penerima pesanan GoFood sehingga menciptakan kesan profesionalisme dan kepercayaan dari pelanggan. Peneliti memberikan beberapa langkah operasional bagi GoFood dalam rangka menatasi hal ini, yaitu dengan cara memberikan pelatihan dan pengarahan kepada driver GoFood tentang pentingnya penampilan yang rapi dan bersih, serta memberikan arahan tentang bagaimana cara menjaga penampilan mereka tetap terjaga selama bekerja. Kemudian, GoFood bisa memberikan insentif atau penghargaan bagi *driver* GoFood yang selalu menjaga penampilan mereka tetap rapi dan bersih, sehingga dapat meningkatkan motivasi mereka untuk menjaga penampilan dan memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan.

GoFood harus mempertahankan dan mencari faktor lain selain harga untuk meningkatkan dan mempertahankan loyalitas pelanggan dengan menjaga kualitas Produk dan layanan agar Gofood termasuk kualitas makanan, kecepatan pengantaran, dan pelayanan yang ramah. Konsumen yang memiliki pengalaman yang puas dengan layanannya akan lebih cenderung kembali menggunakan Gofood, meskipun terdapat kompetitor lain. Dengan begitu, semua faktor yang bisa meningkatkan loyalitas harus sama-sama tinggi, dengan begitu kecil kemungkinan pelanggan beralih pada kompetitor.

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- C** a. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan memasukkan variabel lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, agar penelitian selanjutnya dapat mencakup variabel yang lebih luas dan bermanfaat.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian serupa pada lokasi yang berbeda sehingga dapat dibandingkan dalam penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**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.