KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (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.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab IV di atas maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Layanan tidak terbukti mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.
2. Kepuasan Pelanggan terbukti mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.
3. Kualitas Layanan GO-JEK sudah sangat baik.
4. Kepuasan Pelanggan GO-JEK sudah sangat puas.
5. Loyalitas Pelanggan GO-JEK sudah loyal.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan terdapat beberapa saran, yaitu sebagai berikut :

1. Pada kualitas layanan, indikator yang paling kecil adalah “Driver GO-JEK selalu tanggap terhadap berbagai keluhan pelanggan” saran dari peneliti, demi kenyamanan para pelanggan sebaiknya driver GO-JEK dapat memberikan ketanggapan yang semaksimal mungkin dalam menanggapi keluhan para pelanggannya. Dan juga untuk perusahaan GO-JEK agar memberikan pelatihan khusus mengenai cara memberikan tanggapan kepada pelanggan untuk para driver GO-JEK untuk menangani permasalahan tersebut.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

2. Pada kepuasan pelanggan, indikator yang paling kecil adalah “Saya merasa puas dengan kondisi kendaraan yang digunakan oleh driver GO-JEK” saran dari peneliti sebaiknya para driver GO-JEK dapat memperhatikan kualitas kendaraan yang digunakan demi memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pelanggannya. Dan juga untuk perusahaan GO-JEK agar melakukan seleksi kondisi kendaraan pada calon driver GO-JEK agar mendapat kepuasan dari pelanggannya untuk indikator ini.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian
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.