

BAB V

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan go-food di gojek pada mahasiswa Universitas Mercu Buana Yogyakarta. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan serta kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Dalam praktiknya, hubungan kualitas, kepuasan dan loyalitas pelanggan merupakan sebuah masalah yang sangat kompleks dan cenderung bervariasi tergantung pada faktor yang melibatkan beberapa aspek strategi, pemasaran, dan sikap menanggapi. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat peneliti berikan yaitu:

- 5.1.1 Diharapkan pada penelitian selanjutnya menambah variabel lain dalam penelitian seperti: harga yang dipasarkan, kesulitan yang dihadapi, dan lainnya.
- 5.1.2 Diharapkan agar memperluas jangkauan penelitian dengan memperbanyak responden yang diambil atau diluar lingkup universitas.