

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan Pengaruh Persepsi Masyarakat Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Pada Jasa Transportasi Online Maxim Bandar Lampung maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 5.1.1 Persepsi masyarakat tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen pada jasa transportasi online Maxim di Bandar Lampung
- 5.1.2 Persepsi masyarakat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada jasa transportasi online Maxim di Bandar Lampung
- 5.1.3 Kepercayaan konsumen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan pada jasa transportasi online Maxim di Bandar Lampung.
- 5.1.4 Kepercayaan konsumen berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pada jasa transportasi online Maxim di Bandar Lampung.
- 5.1.5 Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada jasa transportasi online Maxim di Bandar Lampung

#### **5.2 Saran**

- 5.2.1 Diharapkan pihak maxim memperbaiki permasalahan dalam sistem map yang sering tidak akurat, sehingga permasalahan titik jemput maupun titik antar dapat teratasi agar loyalitas konsumen meningkat.
- 5.2.2 Diharapkan pihak maxim memiliki SOP pelayanan agar semua driver memberikan pelayanan yang baik, sehingga banyak customer yang tertarik kepada jasa transportasi online maxim dan loyalitas pelanggan dapat terbentuk. SOP pelayanan dapat berupa standar kinerja seorang driver dalam melayani customernya, misalnya bagaimana seorang driver harus bersikap kepada customernya.
- 5.2.3 Pihak Maxim sebaiknya memberikan penghargaan bagi para driver agar para driver lebih bersemangat dalam memperbaiki kinerjanya. Diharapkan penghargaan tersebut mampu menstimulasi kualitas

pelayanan driver kepada customer sehingga loyalitas customer meningkat.

- 5.2.4** Diharapkan pihak Maxim lebih memperhatikan tahun kendaraan yang digunakan para driver. Kualitas kendaraan akan mempengaruhi kenyamanan customer. Diharapkan jika kenyamanan sudah didapatkan oleh customer maka loyalitas akan terbentuk.
- 5.2.5** Diharapkan pihak maxim mengevaluasi secara berkala kekurangan-kekurangan yang disampaikan oleh berbagai pihak, baik dari driver maupun customer sebagai dasar perbaikan pelayanan selanjutnya.
- 5.2.6** Bagi peneliti lain, guna pengembangan penelitian ini maka peneliti menyarankan untuk peneliti mendatang agar melakukan analisis menggunakan variabel-variabel lain, yang hasil dominannya akan mempengaruhi Loyalitas Konsumen pada jasa transportasi *online* Maxim di Bandar Lampung.