

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung, maka ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y)
2. Kepercayaan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan (Y)
3. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kepercayaan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan (Y)

#### **5.2 Saran**

##### **Bagi Perusahaan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dalam usaha menciptakan kepuasan pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung sebagai berikut.

- a. Merekomendasikan kepada pihak Maxim untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan karena terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu dengan selalu mengupdate maps yang ada pada aplikasi Maxim dan memberitahukan kepada para driver untuk lebih terampil dalam mengemudikan kendaraannya.
- b. Merekomendasikan kepada pihak Maxim untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan karena terbukti bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu dengan cara driver Maxim memiliki kemampuan dalam menggunakan GPS dan driver Maxim memahami jalan yang akan dilalui.