

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Kualitas Jasa tidak berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan pada ojek *online* Gojek di Bandar Lampung.
2. Kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan pada ojek *online* Gojek di Bandar Lampung.
3. Harga berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan pada ojek *online* Gojek di Bandar Lampung.
4. Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan pada ojek *online* Gojek di Bandar Lampung.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dalam usaha meningkatkan Loyalitas pelanggan pada ojek *online* Gojek di Bandar Lampung sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan ojek *online* Gojek lebih memaksimalkan dari jasa yang diberikan Pengemudi kendaraan harus bersikap baik ketika mengantar pengguna jasa.
2. Gojek dapat menangani keluhan pengguna jasa terkait pelayanan yang dirasakan pelanggan dengan memberikan penanganan yang cepat terhadap keluhan.
3. Perusahaan memberikan tarif sesuai jarak yang ditempuh oleh pengguna jasa sehingga pengguna merasa tarif yang diberikan sesuai jarak yang ditentukan.
4. Perusahaan sering memberikan promo yang ditawarkan agar pelanggan tetap menggunakan jasa Gojek.