BAB V
SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian dari hasil pengujian hipotesis dan pembahasan dari penelitian ini, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepercayaan (X1) berpengaruh terhadap kepuasankonsumen (Y).
2. Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).
3. Kepercayaan (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen Go-Jek Bandar Lampung , maka disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Dilihat dari faktor kepercayaan saran yang diberikan untuk Go-Jek Bandar Lampung agar dapat memperbaiki konsistensi dalam menjaga kepercayaan konsumennya dengan selalu melakukan inovasi terbaru serta tetap mempertahankan konsistensi dalam memberikan kemudahan bagi para konsumennya.
2. Dilihat dari faktor kualitas pelayanan saran yang diberikan kepada konsumen Go-Jek Bandar Lampung agar dapat memperbaiki *Driver* yang kurang memperhatikan konsumennya serta tetap mempertahankan pemberian jaminan yang baik bagi para konsumen Go-Jek Bandar Lampung.
3. Dilihat dari faktor kepuasa konsumen saran yang dapat diberikan kepada konsumen Go-Jek Bandar Lampung agar dapat memperbaiki fasilitas yang

4. diberikan Go-Jek kepada konsumennya serta lebih meningkatkan kemudahan dalam layanan Go-Food yang ada.

Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah variabel independen lainnya selain *Brand image* yang tentunya dapat mempengaruhi variable dependen kepuasan konsumen agar lebih melengkapi penelitian ini karena masih ada variabel-variabel independen