

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan dari hasil analisa serta penjabaran yang sudah dibahas, di simpulkan bahwa:

1. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di kota Batam.
2. *Digital marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di kota Batam.
3. Daya tarik promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di kota Batam.
4. Citra merek, *Digital marketing*, dan Daya tarik promosi Disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di kota Batam.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari pembahasan serta simpulan yang dijelaskan, saran yang bisa disebutkan terkait penelitian ini yaitu:

1. Untuk menambah atau mengganti variabel independent lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di masa yang akan datang selain yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijadikan beberapa referensi yang bermanfaat di masa mendatang. Variabel yang dapat dimasukkan antara lain

harga, kualitas pelayanan, kualitas produk, merek lain, dll. Karena variabel tersebut juga merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Diharapkan dapat memperluas pengetahuan yang digunakan dalam penelitian selanjutnya, misalnya dengan mengganti dan mengambil topik penelitian lain. Sehingga penelitian ini dan penelitian selanjutnya dapat dijadikan referensi tambahan atau bahan referensi bagi penelitian lain yang berkaitan dengan keputusan pembelian.
3. Pada penelitian selanjutnya diharapkan menambah jumlah bahan dan sampel penelitian. Misalnya memperluas cakupan lokasi penelitian atau melakukan penelitian di perusahaan lain, yang dapat menambah jumlah data dan jumlah sampel penelitian.