

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

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

1. Pengalaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Gojek di Kota Batam.
2. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Gojek di Kota Batam.
3. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Gojek di Kota Batam.
4. Pengalaman, kepuasan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas 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. Dalam penelitian selanjutnya, diharapkan dapat digunakan sebagai referensi yang paling berguna di masa depan untuk menambah atau mengganti variabel independen lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan daripada yang digunakan dalam penelitian ini.

2. Diterapkan agar memperluas pengetahuan yang digunakan dalam penelitian selanjutnya, misalnya dengan mengganti dan mengambil objek penelitian lain. Hingga penelitian ini bisa di jadikan referensi bahkan penambahan teori bagi penelitian selanjutnya.
3. Di harapkan agar jumlah data dan jumlah sampel penelitian selanjutnya dapat di tambah. Misal dengan melakukan perluasan lokasi penelitian ataupun berencana melangsungkan penelitian di lokasi lainnya.