

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dikarnakan permasalahan yang ada pada persepsi konsumen, kualitas informasi, dan nilai pelanggan terhadap loyalitas pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam, menjadi tujuan utama dari penelitian ini untuk meneliti seberapa besar tingkat loyalitas masyarakat pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti tentang persepsi konsumen, kualitas informasi dan nilai pelanggan terhadap penggunaan aplikasi Gojek di Kota Batam, maka jawaban pada rumusan masalah berikut :

1. Persepsi konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penggunaan aplikasi Gojek di Kota Batam. Dengan hasil t hitung $2,396 > t$ tabel $1,984984$ dan nilai signifikansi $0,019 < 0,05$.
2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penggunaan aplikasi Gojek di Kota Batam. Dengan hasil t hitung $2,061 > t$ tabel $1,984984$ dan nilai signifikansi $0,042 < 0,05$.
3. Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penggunaan aplikasi Gojek di Kota Batam. Dengan hasil t hitung $14,710 > t$ tabel $1,984984$ dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$.
4. Persepsi konsumen, kualitas informasi, dan nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penggunaan aplikasi Gojek di Kota Batam. Dengan hasil f hitung $238,337 > f$ tabel $2,698398$ dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$.

5.2 Saran

Sebagai saran dari hasil penelitian pada penggunaan aplikasi Gojek di Kota Batam dapat dirincikan sebagai berikut.

1. Untuk PT Gojek

Ada beberapa hal yang bisa dipertimbangkan bagi perusahaan salah satu sarannya dapat melakukan perbaikan mengenai permasalahan pada waktu penjemputan yang tidak tepat waktu dan beresiko adanya tindak kriminalitas serta melakukan evaluasi terhadap peningkatan kualitas informasi untuk produk yang ditawarkan oleh Gojek.

2. Untuk pengguna

Sebagai pengguna aplikasi Gojek mampu dalam memanfaatkan layanan yang diberikan aplikasi Gojek dengan bijak dan lebih memahami dalam penggunaan aplikasi Gojek.

3. Untuk peneliti selanjutnya

Saran yang dapat diberikan kepada peneliti selanjutnya adalah agar mampu memilih faktor-faktor alternatif yang dapat mempengaruhi loyalitas penggunaan aplikasi Gojek atau menggunakan objek yang berbeda