

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan deskripsi yang telah dinyatakan dapat dijelaskan simpulan sebagai berikut :

1. Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Maxim di Kota Batam.
2. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Maxim di Kota Batam.
3. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Maxim di Kota Batam.
4. Keamanan, kepercayaan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan Maxim di Kota Batam.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan simpulan yang dipaparkan di atas, maka peneliti memberikan sejumlah saran sebagai berikut :

1. Maxim harus meningkatkan keamanan aplikasi serta meningkatkan kesadaran keamanan terhadap mitra pengemudi seperti memberikan pelatihan keamanan terutama dalam hal penanganan masalah dan keluhan.
2. Maxim, sebagai penyedia layanan transportasi online, harus dapat membangun kepercayaan yang kuat dengan pengguna dan mitra pengemudi untuk mencapai kesuksesan jangka Panjang, Maxim harus

menjaga kualitas layanan yang konsisten seperti ketepatan waktu, kenyamanan dan keamanan dan komunikasi yang efektif serta membangun reputasi yang baik.

3. Maxim perlu membuktikan upaya dalam memenuhi kepuasan pelanggan dengan memberikan tanggapan terhadap keluhan mereka dengan tepat dan efektif, serta menunjukkan komitmen terhadap pengalaman pelanggan yang positif. Tindakan ini menunjukkan bahwa perusahaan menghargai serta memperdulikan masukan setiap pelanggan sehingga akan dapat meningkatkan tingkat kesetiaan pelanggan. serta menunjukkan komitmen terhadap pengalaman pelanggan yang positif.
4. Bagi peneliti selanjutnya perlu meneliti topik ini lebih rinci dengan menambahkan variabel independen ke dalam analisis, meningkatkan jumlah serta variasi sampel responden yang dikaji. Oleh karena itu, penelitian yang akan datang tidak hanya memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai topik yang diteliti, tetapi juga dapat meningkatkan validitas eksternal dari hasil penelitian yang sudah diperoleh.