

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan tentang Maxim penulis memberi kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Maxim di kota Batam. Berpengaruhnya kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen Maxim di kota Batam ini dibuktikan dari koefisien regresi sebesar 0,302, t hitung lebih besar dari t tabel ($3,682 > 1,984$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.
- 2) Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Maxim di kota Batam. Berpengaruhnya kepercayaan dengan loyalitas konsumen Maxim di kota Batam ini dibuktikan dari koefisien regresi sebesar 0,175, t hitung lebih besar dari t tabel ($4,402 > 1,984$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.
- 3) Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Maxim di kota Batam. Berpengaruhnya kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen Maxim di kota Batam ini dibuktikan dari koefisien regresi sebesar 0,175, t hitung lebih besar dari t tabel ($0,280 > 1,984$) dan nilai signifikansi $0,003 < 0,005$.
- 4) Kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan konsumen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Maxim di kota

Batam. Hasil pengujian F memperlihatkan Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen dilihat pada uji F hitung. F-hitung lebih besar dari F-tabel yaitu, $36,915 > 3,08$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran untuk penelitian yang akan datang sebagai berikut:

1) Bagi Maxim

Dalam upaya meningkatkan loyalitas konsumen, Maxim dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang ada sekarang. Selain itu, Maxim juga bisa meningkatkan kepercayaan dengan membuat informasi *driver* sesuai dengan yang ada di aplikasi. Ini bertujuan agar konsumen semakin percaya menggunakan Maxim. Yang terakhir, Maxim juga semoga semakin memperhatikan *feedback* dari konsumen yang mengalami keluhan atau saran agar Maxim semakin baik lagi kedepannya sehingga konsumen tetap puas menggunakan Maxim. Hal-hal tersebut akan semakin meningkatkan loyalitas Maxim kedepannya.

2) Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan lagi penelitian ini dengan menambahkan pengaruh lainnya terhadap loyalitas konsumen Maxim. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lainnya seperti variabel harga untuk diteliti agar penelitian menjadi semakin sempurna.

3) Bagi konsumen

Hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Untuk itu konsumen yang sudah pernah memakai jasa Maxim diharapkan tetap bijak untuk menggunakan jasa transportasi dengan tetap melihat kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan konsumen yang bisa dilihat melalui rating agar perusahaan juga terpacu untuk semakin meningkatkan kualitas dalam segala aspek.