

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Mahasiswa jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon Angkatan 2019-2020 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan. Artinya, semakin puas pelanggan terhadap sistem dan pelayanan yang diberikan, maka loyalitas pelanggan akan semakin meningkat.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan. Artinya, semakin tinggi kepercayaan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa, maka akan semakin tinggi pula tingkat kesetiaan pelanggan pada suatu produk atau jasa yang digunakan.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan. Artinya, semakin tinggi kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap sebuah produk atau jasa, maka akan semakin meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau jasa.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan terdapat beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan diantaranya :

1. Bagi Perusahaan
  - a. Diharapkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan supaya terjadi loyalitas pelanggan agar perusahaan memperhatikan pelayanan yang baik dan sistem yang berkualitas agar sesuai dengan yang diinginkan dan sesuai harapan. Hal itulah yang

menimbulkan loyalitas pelanggan. Sehingga pelanggan akan melakukan pembelian atau menggunakan kembali.

- b. Hal yang perlu mendapat perhatian agar pelanggan percaya sehingga mereka berkomitmen untuk terus menggunakan E-wallet OVO adalah dengan lebih memperhatikan keamanan data pribadi, tidak berbuat curang, update fitur-fitur terbaru, dapat diandalkan dan memberikan keyakinan pada pengguna E-wallet OVO yang terpenting dan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.
- c. Dengan memperhatikan indikator-indikator yang menunjang terjadinya kepuasan dan kepercayaan diharapkan E-wallet OVO dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, perlu dilakukan pengkajian dengan cara memperdalam atau mengembangkan variabel penelitian dengan sampel dan populasi yang lebih besar. Pengkajian ini diharapkan dapat menemukan hasil temuan baru yang dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

