

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dengan melakukan penyebaran kuesioner pada responden juga mengolah data menggunakan SPSS Version 22 hingga analisis data yang berkaitan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pengguna gopay, maka dapat diperoleh kesimpulan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna gopay pada mahasiswa jurusan perbankan syariah Iain Syekh Nurjati Cirebon angkatan 2019 yang memiliki pengaruh dan jawaban responden pada variabel ini dengan jawaban unggulan yaitu setuju.
2. Kepuasan Konsumen (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna gopay pada mahasiswa jurusan perbankan syariah Iain Syekh Nurjati Cirebon angkatan 2019 yang dominan responden menjawab setuju karena kualitas barang dan jasa serta kinerja yang baik memberikan kepuasan bagi konsumen.
3. Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepuasan Konsumen (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna gopay pada mahasiswa jurusan perbankan syariah Iain Syekh Nurjati Cirebon angkatan 2019, dari kualitas pelayanan yang baik dan pelayanan yang sesuai dengan keinginan konsumen merasa puas akan kinerja yang diberikan sehingga pengguna melakukan pembelian secara berulang serta merekomendasikan kepada orang lain.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan peneliti setelah melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan mampu mempertahankan kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen seperti lebih meminimalisir gangguan atau eror dimana transaksi yang gagal bisa dikembalikan dengan cara PT.Gojek harus lebih proaktif dalam memberikan informasi pada konsumen melalui fitur bantuan pada aplikasi Gojek dan lebih cepat tanggap menyelesaikan permasalahan.
2. Perusahaan lebih mementingkan kepuasan konsumen dimana indikator variabel kepuasan konsumen terendah adalah pada pembelian produk yang dibeli oleh konsumen. Cara yang dapat diberikan yaitu dengan memberikan pelayanan lebih dari yang diinginkan seperti memberikan promo atau point yang bisa digunakan seperti perjalanan atau pembelian barang.
3. Hasil dari penelitian bahwa variabel loyalitas yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu responden yang menggunakan Gopay. Saran yang dapat peneliti berikan yaitu agar perusahaan meningkatkan inovasi dari pelayanan yang dapat membuat pengguna Gopay meprioritaskan produk tersebut seperti membuat fitur lebih bervariasi dan memberikan voucher-voucher yang menarik.