

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta pembahasan pada bab IV mengenai pengaruh citra merek, promosi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Citra merek, promosi dan kualitas layanan yang diterapkan PT. Go-Jek Indonesia Cabang Surabaya secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Go-Jek, ini terbukti dengan terpenuhinya kebutuhan konsumen, konsumen yang mula-mula kurang loyal dan percaya sekarang menjadi lebih loyal terhadap PT. Go-Jek Indonesia Cabang Surabaya.
2. Citra merek merupakan variabel yang berpengaruh dominan dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT. Go-Jek Indonesia Cabang Surabaya.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Disarankan kepada manajemen PT. Go-Jek Indonesia Cabang Surabaya, untuk melakukan perbaikan promosi dan kualitas pelayanan, agar dapat mendorong loyalitas pelanggan. Seharusnya promosi lebih bervariasi untuk semua kalangan dan kualitas driver Go-Jek lebih di tingkatkan, seperti menggunakan atribut Go-Jek, merawat motor dan keramahan dalam menyapa pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman dan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan PT. Go-Jek Indonesia Cabang Surabaya.

2. Disarankan kepada manajemen PT. Go-Jek Indonesia Cabang Surabaya, Citra merek sebagai variabel yang paling dominan harus lebih ditingkatkan dalam membangun hubungan dengan masyarakat, dengan mengadaiakn serangkaian even akan berdampak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel promosi masih sangat kurang dalam hal variasinya, potongan harga dalam promosi masih terbatas bagi pengguna, seharusnya variasi promosi di sesuaiakn kebutuhan setiap konsumen. Kualitas layanan masih tergolong buruk, dari motor yang kotor tidak terawat, helm bau, tidak memakai jaket maupun memberikan masker ini jelas sangat mengurangi nilai kualias layanan, seharusnya manajemen bisa lebih disiplin kepada driver Go-Jek.
3. Disarankan kepada peneliti selanjutnya agar menggunakan variabel yang lebih banyak seperti harga, tempat. *people, proses, dan Physical etitude*. serta menggunakan sampel yang lebih banyak, sehingga lebih *representative*. Dengan demikian penelitian di harapkan bisa memberikan hasil yang maksimal.