

BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dengan pemodelan *structural equation modelling* (SEM) yang dijalankan melalui program AMOS versi 21, untuk menguji ketujuh hipotesis dengan objek Gojek di Yogyakarta dengan judul penelitian pengaruh Persepsi kualitas pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Gojek di Yogyakarta dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Persepsi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, apabila persepsi kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik atau tinggi, maka kepuasan pelanggan akan meningkat.
2. Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, semakin baik persepsi harga yang dirasakan pelanggan maka kepuasan akan harga akan meningkat
3. Persepsi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya, ketika persepsi kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan semakin baik dan dapat dirasakan oleh pelanggan maka akan membuat pelanggan menjadi loyal terhadap perusahaan.

4. Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya, semakin baik persepsi harga yang dirasakan pelanggan maka akan membuat pelanggan menjadi loyal.
5. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya, tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan tinggi, maka dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.
6. Kepuasan pelanggan mampu berperan sebagai mediator bagi pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya jika pelanggan puas akan persepsi kualitas pelayanan yang diberikan pelanggan akan loyal terhadap perusahaan.
7. Kepuasan pelanggan mampu berperan sebagai mediator bagi pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan. Artinya, jika pelanggan puas dengan harga yang diberikan maka pelanggan akan loyal terhadap perusahaan.

B. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak keterbatasan dalam penelitian ini, yang meliputi :

1. Pada penelitian ini terdapat empat variabel yaitu persepsi kualitas pelayanan, persepsi harga, kepuasan, dan loyalitas pelanggan. Mengingat terdapat banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi sebuah loyalitas pelanggan, misalkan dengan menambah variabel citra merek.

2. Penelitian ini didasarkan pada informasi dari responden, tetapi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini belum dapat dikatakan merata atau menyeluruh.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran dan masukan yang dapat peneliti berikan adalah :

1. Peneliti Selanjutnya
 - a. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel yang dapat meningkatkan sebuah loyalitas pelanggan, misalnya citra merek.
 - b. Bagi peneliti selanjutnya untuk penyebaran kuesioner diharapkan diperluas cakupan wilayahnya agar responden atau sampel dapat merata.
2. Perusahaan Gojek di Yogyakarta

Bagi perusahaan sebaiknya tetap mempertahankan dan meningkatkan persepsi kualitas pelayanan dan harga yang diberikan kepada pelanggan, agar pelanggan merasa puas dan loyal dalam menggunakan jasa transportasi Gojek khususnya di Yogyakarta.