

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat di kemukakan kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kepercayaan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen pengguna Maxim di Kota Padang.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen pengguna Maxim di Kota Padang.

##### **1.1.1 Implikasi**

Berdasarkan hasil kesimpulan dari hasil pengujian hipotesis maka dapat diajukan beberapa implikasi penting yang tentunya dapat bermanfaat bagi:

1. Perusahaan disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan berdasarkan dimensi *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dan yang bisa menimbulkan kepercayaan konsumen akan layanan yang terdapat pada aplikasi Maxim sehingga penelitian ini bisa menjadi pedoman dalam meningkatkan loyalitas konsumen dalam menggunakan layanan aplikasi Maxim di Kota Padang.
2. *Driver* yang berperan sebagai pelaku bisnis dapat memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada konsumen mengenai jasa yang ditawarkan dengan membangun komunikasi dengan konsumen dan lain sebagainya.

## 1.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan hasil analisis keseluruhan yang telah dilakukan penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

### 1. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Pada penelitian ini peneliti sebelumnya menggunakan sampel sebanyak 100 responden, untuk penelitian selanjutnya ada baiknya ditambahkan lagi agar penelitiannya semakin bagus.
- b. Peneliti menggunakan SPSS dalam pengolahan data, disarankan untuk peneliti selanjutnya yang akan meneliti agar menggunakan PLS.
- c. Pada penelitian ini teknik penarikan sampel menggunakan *purposive sampling*, ada baiknya peneliti selanjutnya menggunakan *snowball sampling*.
- d. Bagi peneliti selanjutnya, alangkah baiknya apabila memperluas variabel yang diamati. Dengan menambahkan beberapa variabel yang cocok, dengan harapan hasil penelitian selanjutnya dapat lebih baik.

### 2. Bagi perusahaan

Dengan adanya hasil penelitian dari variabel kepercayaan konsumen, diharapkan perusahaan mampu menyakinkan konsumen agar dapat segera memperbaiki atau meningkatkan kepercayaan konsumen akan aplikasi Maxim, sehingga loyalitas konsumen akan layanan Maxim di dalam pikiran konsumen akan semakin kuat di antara perusahaan jasa transportasi *online* lainnya serta memperluas jangkauan layanan Maxim.

Kemudian untuk variabel kualitas layanan, diharapkan agar perusahaan mampu meningkatkan kualitas layanan dari beberapa aspek agar konsumen puas terhadap jasa yang ditawarkan adalah kualitas terbaik sehingga konsumen akan menjadi loyal terhadap layanan Maxim.

### **1.3 Keterbatasan**

Penelitian ini hanya meneliti dari variabel kepercayaan konsumen dan kualitas layanan yang berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, sedangkan seharusnya masih ada beberapa faktor lain yang mempengaruhi seseorang untuk bertindak loyal pada layanan Maxim di Kota Padang.