

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Go Food (Studi pada Mahasiswa Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta), dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna Go Food pada Mahasiswa Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna Go Food pada Mahasiswa Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Promosi berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna Go Food pada Mahasiswa Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. Kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan, dan promosi secara bersama – sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna Go Food pada Mahasiswa Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, beberapa saran yang dapat diajukan sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan dari segi peningkatan sikap ramah dan sopan *driver* Go Food saat mengantar pesanan makanan. Hasil penelitian pada uji regresi linear berganda menunjukkan besar koefisien variabel kualitas pelayanan sebesar 0,115, nilai tersebut paling kecil dibandingkan dengan variabel kemudahan penggunaan dan promosi. Maka bagi perusahaan disarankan untuk memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambah jumlah variabel atau mencari variabel dan faktor selain yang ada dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebesar 48,6% masih terdapat variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.