

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Shopee Food di Bantul, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna Shopee Food masyarakat Bantul.
2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna Shopee Food masyarakat Bantul.
3. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna Shopee Food masyarakat Bantul.
4. Kualitas pelayanan, harga dan promosi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna Shopee Food masyarakat Bantul.

#### **B. Rekomendasi**

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan Shopee Food dapat diharapkan untuk mempertahankan kualitas pelayanan. Pada hasil penelitian uji regresi linear berganda menguraikan pada koefisien variabel kualitas pelayanan sebesar 0,136, nilai yang didapat merupakan nilai terkecil dibandingkan dengan variabel promosi dan harga. Maka disarankan untuk dapat memperhatikan peningkatan kualitas pelayanan bagi perusahaan. Kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan yaitu driver Shopee Food memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, karena pada hasil analisis deskriptif pada item pertanyaan menunjukkan hasil terendah sebesar 3,57 dibandingkan item lainnya.

2. Bagi peneliti yang ingin meneliti dengan variabel yang serupa diharapkan dapat mengembangkan faktor yang belum ada pada penelitian ini yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan promosi mempengaruhi sebesar 76,9%, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain sebesar 23,1% yang tidak ada dalam penelitian ini yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
PERPUSTAKAAN  
YOGYAKARTA