

## BAB VI

### PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan penelitian sekaligus saran bagi penelitian lanjutan.

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa kesimpulan yang didapat adalah sebagai berikut.

1. Faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan layanan transportasi *online* di Kota Padang adalah harga layanan, kualitas pelayanan, fitur aplikasi, dan kepuasan pelanggan. Indikator yang paling mewakili setiap faktor: faktor harga layanan berupa harga lebih rendah dibanding aplikasi lain; faktor kualitas pelayanan berupa pengemudi yang menguasai *maps* serta mengetahui titik lokasi pelanggan dengan baik; faktor fitur aplikasi dengan akses yang cepat dan memiliki kinerja yang baik; faktor kepuasan pelanggan berupa jarang atau bahkan tidak pernah mengalami keluhan saat menggunakan layanan; dan faktor loyalitas pelanggan berupa keinginan untuk tetap menggunakan layanan dalam jangka waktu yang tetap.
2. Adanya korelasi positif yang signifikan antara masing-masing faktor harga layanan, kualitas pelayanan, dan fitur aplikasi terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, terdapat korelasi positif yang signifikan antara masing-masing faktor harga layanan, kualitas pelayanan, fitur aplikasi, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Namun, kepuasan pelanggan tidak berperan sebagai mediator terhadap loyalitas pelanggan. Ini menunjukkan bahwa pelanggan layanan transportasi *online* di Kota Padang cenderung terus menggunakan layanan transportasi *online* dengan harga yang rendah, kualitas pelayanan yang baik, serta kinerja aplikasi yang cepat tanpa terlebih dahulu mempertimbangkan tingkat kepuasan mereka.

## 6.2 Saran

Beberapa saran yang didapat selama penelitian berlangsung untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut.

1. Memastikan indikator-indikator yang tidak valid dievaluasi ulang atau diganti dengan tetap mempertimbangkan konsep.
2. Membuat pertanyaan awal kuesioner menjadi lebih detail seperti menambahkan pertanyaan tentang pendapatan atau persepsi awal responden terhadap layanan transportasi *online* agar dapat dikaji lebih lanjut hubungannya terhadap loyalitas pelanggan.

