

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data penelitian dan hasil pembahasan di atas, dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis deskriptif memberikan gambaran rata-rata skor untuk kategori persepsi \bar{x} \bar{P}_s -p-variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 64,02%, citra merek (X_2) sebesar 63,86%, harga (X_3) sebesar 62,53% dan loyalitas pelanggan (Y) sebesar 60,09% dikategorikan cukup baik, jika dibandingkan dengan hipotesis yang dibuat, maka hipotesis dalam penelitian ini terbukti.
2. Kualitas pelayanan, citra merek, harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Taksi Gogo di Kota Kupang. Jika dibandingkan dengan hipotesis yang diajukan, maka hipotesis kedua ini terbukti.
3. Kualitas pelayanan, citra merek dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Taksi Gogo di Kota Kupang. Jika dibandingkan dengan hipotesis yang diajukan, maka hipotesis yang ketiga ini terbukti.
4. Hasil koefisien determinasi (R^2) adalah 63,8% yang merupakan kontribusi dari variabel kualitas pelayanan, citra merek dan harga sisanya yaitu 36,2% dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan data penelitian dan hasil pembahasan, dapat disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Taksi Gogo diharapkan meningkatkan responsif pengemudi terhadap keluhan konsumen. Diharapkan pengemudi untuk menanyakan terdahulu apa yang dibutuhkan konsumen sehingga kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pengemudi dapat maksimal. Kemudian memastikan kepada konsumen terkait mengantar tujuan tertentu. Hal ini berguna agar tidak terjadi miskomunikasi antara pengemudi dan konsumen.
2. Taksi Gogo diharapkan selaku pengelola layanan dapat meningkatkan citra merek baik itu dimensi kekuatan, kesukaan dan keunikan terkait desain logo. Taksi Gogo yang digunakan berbeda dengan pesaing sejenis lainnya dan mudah diingat. Salah satu ciri khas yang dapat dikenali konsumen secara langsung yaitu logo pada Taksi Gogo. Sehingga, disarankan perusahaan Taksi Gogo selaku pengelola layanan taksi Gogo untuk mempertahankan logo tersebut.
3. Taksi Gogo diharapkan dapat menetapkan harga sesuai dengan kualitas yang diberikan atau dirasakan konsumen.
4. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain, seperti kualitas layanan, sikap dan kepuasan konsumen seperti yang memiliki nilai kontribusi lebih tinggi dalam penelitian lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2008. *Marketing Management*. Thirteenth Edition California: pearson/Prentice Hall, Bob Sabran (Penerjemah), 2013. Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2009. *Marketing Management*. 12th Edition New Jersey:Prentice Hall, Inc. Bob Sabran (Penerjemah), 2012. Manajemen Pemasaran. Jilid 1 Edisi 12.Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip and Amstrong Gary. 2016. *Principles Of Marketing*. SixteenthEdition California: Pearson/Prentice Hall, Bob Sabran (Penerjemah), 2017 Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Amstrong Gary. 2009. *Principles Of Marketing*. 12th Edition California: Pearson/Prentice Hall, Bob Sabran (Penerjemah), 2012. Prinsip Pemasaran.Jilid 1 dan 2 Edisi 12.Jakarta: Erlangga.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2011. *Prilaku Konsumen*. Pendekatan praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono, 2017.*Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan RED*, Bandung Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia.2016. *Pemasaran Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*, Edisi III. Yogyakarta: Andi.

Skripsi:

- Anjarsari, Nopelia Gesti dan Waluyo Handoyo Djoko. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Harga Tiket Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Po Ramayana Magelang*. Skripsi ini diperoleh dari: <http://journal.undip.ac.id.com>.
- Dennisa, Andrea Eugenia dan Santoso Suryono Budi. 2019. *Analisis Pengaruh Kualitas produk, Kualitas Layanan, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas*

- Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang)*. Skripsi jurusan Manajemen FEB Universitas Diponegoro Semarang. [Http//www.jurnal.undip.ac.id.com](http://www.jurnal.undip.ac.id.com).
- Herliyanshyah, Riny. 2018. *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pengguna Go-Jek Di Sleman)*. Skripsi, Universitas Islam Indonesia. [http//www.jurnal.dspace.uui.ac.id.com](http://www.jurnal.dspace.uui.ac.id.com).
- Nurlia, Titim. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Skripsi [http//www.jurnal.researchgate.net.ac.id.com](http://www.jurnal.researchgate.net.ac.id.com).
- Rivai Agung Kresnamurti, Suneni dan Febrilia Ika. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Ojek Online Grab*. Skripsi, [http//www.jurnal.unj.ac.id.com](http://www.jurnal.unj.ac.id.com).
- Sari, Mayang. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang/Pemasaran*. Skripsi, [http//www.jurnal.repository.um.ac.id.com](http://www.jurnal.repository.um.ac.id.com)
- Setyowati, Erni dan Wiyadi, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi*. Skripsi, Magister Manajemen FEB Universitas Muhammadiyah Surakarta. [http//www.Jurnal.ums.ac.id.com](http://www.Jurnal.ums.ac.id.com).
- Suwandi, Sularso Andi dan Suroso Imam. 2020. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso Dan Situbondo*. Skripsi ini diperoleh dari: [http//www.jurnal.unej.ac.id.com](http://www.jurnal.unej.ac.id.com).
- Ulum Ahmad Nasrul. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Toyota Surya Indah Motor Kudus*. Skripsi, Program Studi Manajemen FE Universitas Muria Kudus. [http//www.jurnal.eprints.umk.ac.id.com](http://www.jurnal.eprints.umk.ac.id.com).
- Wasiman, 2017. *Pengaruh Citra Merek, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Perusahaan Property Di Kota Batam*. Skripsi, Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam. [http//www.media.neliti.com](http://www.media.neliti.com).
- Wattimena, Nathanael Cristian. 2018. *Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dalam Membentuk Loyalitas Konsumen Go-Ride (Studi Kasus Pada Konsumen Go-Jek Pengguna Layanan Go-Ride Di Kota Yogyakarta)*. Skripsi, Universitas Sanatha Dharma Yogyakarta. [http//www.jurnal.repository.usd.ac.id.com](http://www.jurnal.repository.usd.ac.id.com).

Widiyanto Rahmat, Sumaryono Wahono dan Djoharsjah.2019. *Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Skripsi [http// www.jurnal.ugm.ac.id.com](http://www.jurnal.ugm.ac.id.com).