

## BAB V

### KESIMPULAN & SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pada Teknologi, *E-Payment* terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan GrabFood pada Generasi Z di Wilayah Kota Tangerang Selatan. Penelitian menggunakan metode *non-probability sampling* dengan menggunakan rumus (et al, 1998) yaitu item pengukuran (indikator) dikali dengan 10 dan sampel ini berjumlah sebanyak 180 responden. Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas pelanggan GrabFood pada Generasi Z di Wilayah Kota Tangerang Selatan adalah wanita yang berumur 21-23 yang memiliki status sebagai Mahasiswi yang belum memiliki pendapatan dan mereka melakukan transaksi GrabFood sebanyak 1-3 kali selama sebulan dan telah menggunakan aplikasi layanan jasa pesan-antar makanan GrabFood lebih dari 6 bulan. Pada pengujian hipotesis memiliki hasil sebagai berikut :

- Kualitas Pelayanan **berpengaruh positif atau signifikan** terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Kepercayaan Pada Teknologi **berpengaruh positif atau signifikan** terhadap Kepuasan Pelanggan.
- *E-Payment* **berpengaruh positif atau signifikan** terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Kepuasan Pelanggan **berpengaruh positif atau signifikan** terhadap Loyalitas Pelanggan
- Kualitas Pelayanan **berpengaruh positif atau signifikan** terhadap Loyalitas Pelanggan secara tidak langsung.
- Kepercayaan Pada Teknologi **berpengaruh positif atau signifikan** terhadap Loyalitas Pelanggan secara tidak langsung.
- *E-Payment* **berpengaruh positif atau signifikan** terhadap Loyalitas Pelanggan secara tidak langsung.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memiliki saran, yaitu sebagai berikut :

a. Bagi Perusahaan

Dalam melakukan pertahanan dalam bersaing, GrabFood harus terus memperhatikan pada kualitas pelayanan, kepercayaan pada teknologi dan *e-payment* yang dapat mempengaruhi kepuasan serta loyalitas pelanggannya. Pelayanan yang diberikan oleh *driver* kepada pelanggan harus dipertahankan atau ditingkatkan kembali, perusahaan dapat melakukan *training* bagi setiap *driver* yang baru mendaftar sehingga semua *driver* memiliki pelayanan yang sama dalam melayani pelanggan. Pada sistem teknologi yang ada dapat dilakukannya pembaharuan, sehingga terus mengikuti dalam perkembangan teknologi yang ada. Serta mempertahankan metode pembayaran OVO yang dapat memudahkan pelanggan dalam cara berbayar.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Apabila dilihat dari variabel bebas yang ada, pada penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan variabel-variabel bebas lainnya dalam melakukan pengukuran pada loyalitas dan kepuasan pelanggan pada GrabFood.