

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh fitur produk terhadap Loyalitas Pelanggan dalam penggunaan aplikasi GOJEK, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Terlihat bahwa fitur produk dapat dikategorikan baik hal ini ditunjukkan melalui fitur GoPay yang mempunyai banyak ragam, berfungsi dengan baik, menarik bagi pengguna, dapat diandalkan, jarang terjadi kesalahan atau *error* serta dengan adanya fitur yang lengkap sehingga dapat melakukan berbagai macam pembayaran. Konsumen pun merasa fitur produk GOJEK yaitu GoPay telah memenuhi harapan mereka. Loyalitas pelanggan terhadap pemakaian aplikasi GOJEK dikategorikan baik ditunjukkan melalui sering menggunakan GoPay dalam melakukan pembayaran di merchant rekan usaha GoPay dibandingkan menggunakan uang tunai, pemakaian berulang kali agar memudahkan pengguna dan juga keinginan untuk merekomendasikan pemakaian GoPay kepada orang lain.
2. Ada pengaruh fitur produk terhadap loyalitas pelanggan dalam pemakaian aplikasi GOJEK. Hasil analisis data menunjukkan bahwa pengaruh tersebut sebesar 0,382 atau sebesar 38,2% sedangkan 61,8% dijelaskan oleh variabel yang tidak dijelaskan pada penelitian ini seperti: kepuasan pelanggan, kepercayaan.

B. Saran

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya maka saran yang dapat disampaikan adalah:

1. Untuk Pengguna

Untuk tetap menjaga loyalitas atau eksistensi pelanggan lebih baik lagi, maka sebaiknya GOJEK lebih memperbanyak promo yang menarik, diskon dan *giveaway* sehingga akan tetap menarik bagi konsumen dan untuk menjadikan fitur produk GOJEK yaitu GoPay sebagai pilihan utama walaupun nantinya akan bermunculan produk sejenis.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang sejenis, disarankan untuk meneliti variabel – variabel lainnya selain fitur produk, karena dari penelitian ini diketahui masih terdapat variabel – variabel lainnya yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, seperti kepuasan pelanggan dan kepercayaan.