

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari analisis dan hasil yang peneliti lakukan dalam penelitian ini maka peneliti dapat simpulan :

1. Berdasarkan dari analisis deskriptif variabel Citra Merek OVO yang peneliti lakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Dalam Variabel penelitian ini sebagian besar responden memilih sangat setuju, setuju dan agak setuju dengan persentase 92,9%. Dengan begitu dapat ditarik kesimpulan bahwa Citra Merek OVO dikatakan baik hal ini didasarkan bahwa OVO memiliki Fitur – fitur yang dimiliki donnpet digital OVO sangat lengkap, Desain dari aplikasi OVO menarik, Aplikasi OVO sangat berguna dalam bertransaksi khususnya bagi mahasiswa, Logo dari OVO yang mudah dikenali dan dengan menggunakan OVO para penggunanya merasa telah mengikuti perkembangan teknologi keuangan. Terbukti bahwa dari hal tersebut Citra Merek OVO sudah baik.
2. Berdasarkan dari analisis deskriptif variabel Loyalitas Pelanggan OVO yang peneliti lakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Dalam Variabel penelitian ini sebagian besar responden memilih sangat setuju, setuju, dan agak setuju dengan persentase 79,9%. Dengan begitu dapat ditarik kesimpulan bahwa Loyalitas Pelanggan OVO dikategorikan baik. hal itu didasarkan bahwa responden tetap akan konsisten dalam menggunakan OVO, akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan OVO, akan

menyebarkan informasi baik tentang OVO dan lebih memilih aplikasi OVO dibandingkan dompet digital yang lainnya.

3. Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat pengaruh Variabel Citra Merek terhadap Loyalitas Pengguna OVO. Hal itu didasarkan dari hasil analisis uji hipotesis sebesar 0,000 dan hasil dari uji koefisien detereminasi (R^2) sebesar 34,2 yang berarti 34,2% Loyalitas Pelanggan OVO ditentukan oleh Citra Merek. Dan 65,8% dapat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini seperti promosi, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, *cashback*, *word of mouth* dan variabel lainnya. Dari hasil pengolahan dapat dinyatakan dalam persamaan regresi : $Y = 0,928 + 0,548 X$

B. Saran

1. Untuk OVO

Didasarkan dari hasil kuesioner yang peneliti sebar kepada 100 responden terdapat pernyataan yang memiliki pilihan agak setuju, setuju dan sangat setuju paling rendah pada masing masing variabel yaitu pernyataan “Saya tidak akan beralih menggunakan dompet digital lain selain OVO” dan pernyataan “Harga atau *cashback* dari OVO lebih menguntungkan dibandingkan dompet digital yang lain” Sebaiknya OVO lebih memberikan *cashback* yang menguntungkan para pelanggannya. Selain itu sebaiknya OVO dapat meningkatkan kualitas fitur dan memberikan fitur terbaru yang tidak dimiliki oleh aplikasi dompet digital lainnya yang serupa dengan OVO. Dengan begitu OVO dapat menjadi pilihan utama masyarakat dalam hal dompet digital.

2. Untuk Peneliti selanjutnya

Sebaiknya untuk peneliti selanjutnya jika ingin menggunakan variabel Loyalitas Pelanggan sebagai variabel dependent, agar menggunakan variabel independent lainnya selain variabel Citra Merek untuk mengetahui variabel – variabel lain yang dapat mempengaruhi variabel Loyalitas Pelanggan.