

## BAB V SIMPULAN

### 5.1. Simpulan

Berdasarkan penelitian di atas melalui pembuktian terhadap hipotesis tentang pengaruh *service quality* dan *customer experience* melalui *customer satisfaction* studi pada pelanggan Go Car di Kabupaten Kebumen sebanyak 100 orang responden maka dapat diambil kesimpulan adalah sebagai berikut:

1. *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan Go Car di Kabupaten Kebumen. Hal ini berarti, pelanggan memperoleh pelayanan yang berkualitas maka akan menentukan kepuasan.
2. *Customer Experience* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan Go Car di Kabupaten Kebumen. Hal ini berarti, semakin baik persepsi pelanggan terhadap *customer experience* Go Car, maka akan menentukan kepuasan.
3. *Service Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty* pada pelanggan Go Car di Kabupaten Kebumen. Artinya semakin tinggi tingkat *service quality* dari para *driver* Go Car yang diterima ke pelanggan maka tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Go Car di Kabupaten Kebumen.
4. *Customer Experience* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty*. Artinya, semakin baik persepsi pelanggan terhadap *customer experience*

Go Car, pelanggan Go Car akan semakin loyal terhadap layanan jasa transportasi *online* Go Car di Kabupaten Kebumen.

5. *Customer Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty*. Artinya bahwa kepuasan pelanggan Go Car sebagai faktor yang positif yang mempengaruhi pelanggan untuk loyal terhadap layanan jasa transportasi *online* Go Car di Kabupaten Kebumen.
6. *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction*. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik *service quality* yang diterima oleh pelanggan Go Car maka akan meningkatkan kepuasan dan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang menggunakan jasa transportasi *online* Go Car di Kabupaten Kebumen.
7. *Customer Experience* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction*. Artinya, semakin baik persepsi pelanggan terhadap *customer experience* Go Car, maka akan meningkatkan kepuasan dan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang menggunakan jasa transportasi *online* Go Car di Kabupaten Kebumen.

## 5.2. Keterbatasan

1. Penelitian ini terbatas pada variabel *service quality*, dan *customer experience* terhadap *customer loyalty* Go Car dengan *customer satisfaction* sebagai variabel intervening, sehingga penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain secara lebih luas atau meneliti menggunakan variabel lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan

2. Penelitian ini dibatasi pada pelanggan yang menggunakan jasa transportasi *online* layanan Go Car di Kabupaten Kebumen, sehingga bisa saja berubah faktor-faktor lain yang mempengaruhi loyalitas.
3. Penelitian ini dibatasi pada sampel yang pernah memesan dan menggunakan jasa transportasi *online* layanan Go Car di Kabupaten Kebumen, sehingga untuk penelitian selanjutnya bisa meneliti pada Gojek layanan Go Mart, Go Ride, Go Food, dan lain-lain, sehingga perusahaan Gojek dapat lebih bisa memantau setiap layanannya.



### 5.3. Implikasi

#### 5.3.1 Implikasi Praktis

1. Berdasarkan hasil penelitian *service quality* berpengaruh terhadap *customer satisfaction*. Saat pelanggan Go Car diberikan pelayanan yang baik terutama dari para *driver* maka pelanggan akan merasa puas. Pihak Gojek terutama yang mengelola layanan Go Car diharapkan dapat selalu memantau para *driver* Go Car supaya selalu menjaga *service quality* yang diberikan misalnya dengan melayani pelanggan Go Car dengan mematuhi Standar Operasional Perusahaan (SOP), hal ini dilakukan untuk dapat meningkatkan kepuasan para pelanggan Go Car.
2. Berdasarkan hasil penelitian *customer experience* berpengaruh terhadap *customer satisfaction*. Artinya, semakin baik persepsi pelanggan terhadap *customer experience* Go Car, maka akan semakin tinggi kepuasan para pelanggan yang menggunakan jasa transportasi *online* Go Car. Perusahaan diharapkan dapat menjaga *customer experience* yang baik kepada para pelanggannya sehingga para pelanggan Go Car dapat merasa puas.
3. Berdasarkan hasil penelitian, *service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*. Artinya, masih ada beberapa *driver* Go Car tidak berperilaku sesuai SOP perusahaan yang ada. Pihak Gojek khususnya pada layanan Go Car diharapkan terus memantau para *driver* Go Car untuk tetap memberikan kualitas

pelayanan yang baik seperti, waktu penjemputan yang dilakukan *driver* Go Car sesuai dengan jadwal yang diminta pelanggan, memberikan perhatian yang baik kepada konsumen, dan lain-lain sesuai SOP perusahaan, supaya dapat meningkatkan *customer loyalty* Go Car di Kabupaten Kebumen.

4. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer experience* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*. Saat persepsi pelanggan terhadap *customer experience* layanan Go Car baik maka pelanggan akan merasa puas. Diharapkan perusahaan Gojek layanan Go Car dapat meningkatkan hal yang dapat membuat *customer experience* yang dirasakan para pelanggan itu dapat diterima dengan baik seperti kendaraan Go Car yang nyaman bahkan harga transportasi *online* Go Car sesuai dengan fasilitas yang didapatkan penumpang, hal ini dilakukan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.
5. Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa *customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*. Apabila para pelanggan Go Car merasa puas terhadap layanan transportasi *online* Go Car maka para pelanggan akan menjadi loyal terhadap layanan Go Car. Pihak Gojek khususnya untuk layanan Go Car diharapkan dapat selalu meningkatkan *customer satisfaction*, hal ini dilakukan untuk menjaga loyalitas pelanggan Go Car di Kabupaten Kebumen, dengan cara menjaga *service quality*, menjaga *customer experience*.

6. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction*. Artinya apabila *service quality* yang diberikan para *driver* Go Car baik sesuai dengan SOP perusahaan maka loyalitas para pelanggan yang menggunakan layanan Go Car di Kabupaten Kebumen akan terus terjaga dengan melibatkan variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.
7. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer experience* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction*. Artinya apabila perusahaan Gojek layanan Go Car dapat meningkatkan hal yang dapat membuat *customer experience* yang dirasakan para pelanggan itu dapat diterima dengan baik maka loyalitas para pelanggan yang menggunakan layanan Go Car di Kabupaten Kebumen akan terus terjaga dengan variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.

### 5.3.2 Implikasi Teoritis

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* Go Car di Kabupaten Kebumen. Artinya semakin tinggi tingkat *service quality* yang baik dari para *driver* Go Car maka akan membuat kepuasan pelanggan Go Car di Kabupaten Kebumen juga akan semakin meningkat pada pelanggan layanan jasa transportasi *online* Go Car. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Feby Thung

(2019) yang menyatakan bahwa *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*.

2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer experience* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* Go Car di Kabupaten Kebumen. Artinya semakin tinggi tingkat *customer experience* yang diterima baik oleh para pelanggan yang menggunakan transportasi *online* layanan Go Car maka akan membuat kepuasan pelanggan Go Car di Kabupaten Kebumen juga akan semakin meningkat pada pelanggan layanan jasa transportasi *online* Go Car. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Edwin Japariato dan Bagas Wahyu Nugroho (2021)) yang menyatakan bahwa *customer experience* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*.
3. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* Go Car di Kabupaten Kebumen. Artinya semakin tinggi tingkat *service quality* dari para *driver* Go Car maka tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Go Car di Kabupaten Kebumen. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putu Laksmita Dewi Rahmayanti dan Ni Wayan Ekawati (2021) yang menyatakan bahwa *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*, namun hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang

dilakukan oleh Riny Herliyansyah (2018) yang menyatakan *service quality* tidak berpengaruh terhadap *customer loyalty*.

4. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer experience* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* Go Car di Kabupaten Kebumen. Artinya semakin tinggi tingkat *customer experience* yang diterima baik oleh para pelanggan yang menggunakan transportasi *online* layanan Go Car maka akan membuat loyalitas pelanggan Go Car di Kabupaten Kebumen juga akan semakin meningkat pada pelanggan layanan jasa transportasi *online* Go Car. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Illiyun Wahidha Susanti (2021) yang menyatakan bahwa *customer experience* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*.
5. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* Go Car di Kabupaten Kebumen. Artinya semakin tinggi tingkat kepuasan dari pelanggan Go Car di Kabupaten Kebumen maka loyalitas pelanggan Go Car yang ada di Kabupaten Kebumen juga akan meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Feby Thung (2019) yang menyatakan bahwa *customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*.
6. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* melalui *customer*

*satisfaction* Go Car di Kabupaten Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan *service quality* dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan Go Car di Kabupaten Kebumen. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fifin Anggraini dan Anindhyta Budiarti (2020) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan.

7. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer experience* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* Go Car di Kabupaten Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan *customer experience* yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan Go Car di Kabupaten Kebumen. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh *Customer Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Edwin Japariato dan Bagas Wahyu Nugroho (2021) yang menyatakan *customer experience* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan.