

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan analisis data dan kajian yang sudah dilakukan di atas, maka berikut kesimpulan antara lain:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan Maxim, artinya ialah semakin baik pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya maka dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan akan meningkat.
2. Kepercayaan Merek berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan Maxim, artinya ialah jika pelanggan percaya dengan merek Maxim dapat memenuhi kebutuhannya dan mudah dalam menggunakannya maka dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.
3. Kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan Maxim, artinya jika pelanggan dalam menggunakan aplikasi dirasa mudah dan tidak membutuhkan banyak usaha maka dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.
4. Kualitas pelayanan, kepercayaan merek, dan kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan Maxim di kecamatan kota, kota Kediri

Selanjutnya, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu

pengetahuan manajemen pemasaran khususnya dalam hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepercayaan merek, kemudahan penggunaan aplikasi dan kepuasan pelanggan pada perusahaan transportasi *online* MAXIM.

## **B. Saran**

Dari kesimpulan di atas, maka dapat diberi saran-saran yang dapat digunakan antara lain:

1. Kualitas pelayanan, kepercayaan merek, dan kemudahan penggunaan aplikasi dengan diperolehnya pelayanan yang baik, percayanya pelanggan dengan merek tersebut dan kemudahan dalam menjalankan suatu aplikasi, maka pelanggan akan merasa puas dalam memenuhi kebutuhan yang diinginkan. Sehingga pihak perusahaan harus menjaga pelayanan, kepercayaan pelanggan dan kemudahan penggunaan yang diberikan dan lebih memberikan inovasi pada aplikasi serta kemudahan yang lebih baik lagi, sehingga pelanggan yang menggunakan akan merasa terbantu dan lebih puas dengan pelayanan tersebut.
2. *Driver* ojek *online* Maxim dalam meningkatkan kualitas pelayanannya sangat dibutuhkan karena masih ada pelanggan yang belum merasa puas dengan pelayanan tersebut dan harus memperhatikan kepuasan pelanggan karena merupakan hal terpenting.
3. Bagi peneliti selanjutnya agar menggunakan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan misalnya harga, promosi, citra merek dan sebagainya agar penelitian selanjutnya lebih bervariasi dan baik dari penelitian sebelumnya.