

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan *Grabfood* Di Kota Kupang maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan *grabfood*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dimiliki *driver grabfood* mampu membangun kesan positif kepada diri seorang pelanggan, sehingga jika sudah menumbuhkan kesan baik pada konsumen maka akan timbul kepuasan pelanggan terhadap *driver grabfood*.
2. Citra merek berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan *grabfood*. Hal ini menunjukkan bahwa citra merek yang dimiliki *grabfood* mampu membangun kesan yang positif.
3. Harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan *grabfood*. Hal ini menunjukkan bahwa harga pada jasa *grabfood* tidak tetap karena harga tersebut tergantung pada jauh dekatnya tempat pembelian makan ke tempat dimana seorang pelanggan memesan jasa *grabfood*.
4. Peneliti menyimpulkan bahwa variabel kualitas layanan dan citra merek mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan *grabfood*. Sedangkan variabel harga tidak terlalu berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan *grabfood*.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah dipaparkan

sebelumnya, maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan, diharapkan perusahaan agar dapat memaksimalkan pada harga dengan cara mempertimbangkan kebijakan harga sehingga harga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.
2. Bagi akademis dan peneliti selanjutnya, dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebuah bahan referensi untuk kegiatan mengajarnya ataupun penelitiannya. Dikarenakan penelitian ini masih memiliki kekurangan. Sehingga penelitian selanjutnya diharapkan mampu meneliti dengan menambah variabel bebas lainnya sehingga mampu memberikan hasil penelitian yang lebih baik lagi

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, Willy dan Jogiyanto Hartono. 2016. *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cetakan Pertama. Sukabumi : CV Jejak
- Chin, W. W. (1998). *The Partial Least Squares Aproach to Structural Equation Modeling. Modern Methods for Business Research*, 295, 336
- Cooper dan Emory. 1997. *Metode Penelitian Bisnis*. Jilid 1. Edisi Kelima. Jakarta : Erlangga
- Firdaus, Aziz. 2012. *Metode Penelitian*. Jakarta: Jelajah Nusa.
- Ghozali, Imam. 2006. *Structural Equation Modeling Metode alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Griffin, Jill (2012) *Customer Loyalty : How To Learn It, How To Keep It*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- <http://pengertianharga.blogspot.com/2016/03/pengertian-harga-menurutparaahli.html>, Januari 2020
- <http://semuapengertian31.blogspot.com/2016/04/pengertian-loyalitas-pelanggan-menurut.html>, Januari 2020
- <http://www.pendidikanekonomi.com/2012/05/pengertian-tentang-kualitas-pelayanan.html>, Januari 2020
- <http://xerma.blogspot.com/2014/04/pengertian-definisi-loyalitas-pelanggan.html>, Januari 2020
- <https://idtesis.com/teori-lengkap-tentang-citra-merek-menurut-para-ahli-dan-contoh-tesis-citra-merek/>, Januari 2020
- <https://kholifahmimbarmaulanis.wordpress.com/semester-2/te-mikro-i/teori-konsumsi/>, Juni 2020
- <https://www.123ish.com/id/entries/1432-tentang-layanan-grab>, Januari 202
- <https://www.dosenpendidikan.co.id/loyalitas-adalah/>, Januari 2020

<https://www.dream.co.id/dinar/sejarah-grab-dari-tahun-2012-hingga-jadi-decacorn-1902284.html>, Januari 2020

<https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-kualitas/>, Januari 2020

<https://www.kompasiana.com/maniksukoco/589496b19593732336948da0/grab-dan-perkembangannya-di-indonesia>, Januari 2020

<https://www.liputan6.com/tekno/read/3912922/kisah-perjalanan-grab-dari-lahir-hingga-jadi-decacorn>, Januari 2020

Istia, Irianto, Pai.2010. “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pupuk Tiens Golden Harvest*”.

Jogiyanto dan Abdilah. 2009. *Konsep dan aplikasi PLS*. Yogyakarta: BPPE-Yogyakarta.

Kotler. 1997. *Manajemen Pemasaran, Jilid : 2*. Jakarta : Prenhallindo

Kuncoro, Mudrajad. 2007. *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.

Latan, H, & Ghozali, I. 2012. *Partial Least Square : Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 M3*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*.Jakarta: Salemba Empat

Mustafa, Hasan. 2009. *Metodologi Penelitian*. Penerbit Bumi Aksara.Cetakan kesepuluh. Jakarta

Nababan, Sari, Novita, Bella. 2017. “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Dalam Pembelian Pembalut Wanita (Studi Kasus Pada Pengguna Brand Laurier Di Kalangan Wanita Usia Subur Di Bandar Lampung)*”.

Natalia, Selly. 2016. *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Marcelio Speed Shop)*. Jurnal administrasi Bisnis.

Ola, Thomas, dkk. 2019. *Panduan Penulisan Skripsi*. Kupang

Sangadji, Mamang, Etta, dan, Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian, Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*. Yogyakarta : ANDI

Siswanto. 2003. *Salesmanship : Keahlian Menjual Barang Dan Jasa*. Edisi Kedua. Damar Mulia Pustaka, Jakarta.

- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press
- Tjiptono. 2004. *Strategi Pemasaran, Edisi 2*, Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Widarjono, Agus. 2009. *Ekonometrika Pengantar dan Aplikasinya*. Yogyakarta : Ekonisia
- Wijaya, Rizky. 2018. “*Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Citra Merek, Terhadap Loyalitas Pelanggan Grabfood (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Layanan Grabfood Di Wilayah Kecamatan Ciputat Timur)*”.