

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Citra perusahaan (X1) dan pengalaman pelanggan (X2) mempunyai pengaruh secara simultan terhadap minat penggunaan ulang (Y). Hasil tersebut didasarkan dari hasil pada F hitung yang melebihi F tabel ($127,849 > 2,70$) dan nilai signifikansi yang kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).
2. Citra perusahaan (X1) dan pengalaman pelanggan (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel minat penggunaan ulang. Hasil tersebut didasarkan dari hasil pada uji T citra perusahaan memperoleh $2,841 > 1,986$ dengan sig. $0,006 < 0,05$, pengalaman memperoleh $5,647 > 1,986$ dengan sig. $0,000 < 0,05$.

B. Saran-saran

1. Bagi Pihak Perusahaan Maxim:
 - a. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa pengalaman pelanggan memiliki pengaruh terbesar terhadap minat penggunaan ulang. Sehingga dari pihak perusahaan Maxim diharapkan agar dapat terus menjaga kepuasan yang telah

didapatkan oleh pelanggan dan bisa untuk berinovasi lebih baik lagi serta meningkatkan pelayanan yang terbaik agar pelanggan lebih merasa puas terhadap jasa Maxim.

- b. Citra perusahaan yang telah dimiliki oleh perusahaan Maxim juga menjadi salah satu penyebab terjadinya minat konsumen untuk menggunakan kembali jasanya, oleh karena itu perusahaan diharapkan untuk bisa memberi perhatian lebih dalam terhadap kinerja perusahaan untuk memperbaiki citra perusahaan yang telah melekat pada masyarakat. Perusahaan juga diharapkan lebih meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi agar bisa menjaga hubungan jangka panjang terhadap pelanggan dengan baik.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Bagi penelitian yang akan datang agar dapat melakukan penelitian kembali dengan objek penelitian yang berbeda pada jasa transportasi online lainnya.
- b. Saran yang bisa diberikan adalah agar dapat memasukan dan menambahkan variabel lain yang belum diteliti seperti, kualitas layanan, harga, promosi, diskon sebagai variabel bebas yang dapat mempengaruhi minat penggunaan ulang. Dan disarankan peneliti selanjutnya untuk menambahkan lebih banyak lagi responden, agar mendapatkan kualitas data yang lebih baik.