

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Digitalisasi pembayaran berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan di Gate Tanjung Emas PT Pelabuhan Indonesia yang artinya pengembangan sistem pembayaran dengan baik dan mudah digunakan serta memberikan rasa aman dalam bertransaksi akan meningkatkan loyalitas pelanggan dalam menggunakan layanan di Gate Tanjung Emas PT Pelabuhan Indonesia
2. Tarif berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan di Gate Tanjung Emas PT Pelabuhan Indonesia yang artinya tarif dapat mempengaruhi keputusan pelanggan untuk melakukan pembelian atau tidak terhadap suatu barang atau jasa. Jika tarif barang atau jasa sesuai dengan kualitas yang diberikan maka loyalitas pelanggan akan meningkat. Tarif yang ditetapkan oleh PT Pelabuhan Indonesia telah sesuai dengan daya beli masyarakat dan sesuai dengan manfaat yang didapatkan oleh pelanggan.
3. Kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan di Gate Tanjung Emas PT Pelabuhan Indonesia yang artinya kualitas layanan sangat penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan karena pelanggan yang terpuaskan dengan nilai pribadinya dan memiliki perasaan positif tentang layanan akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan.
4. Terdapat pengaruh simultan signifikan dan positif digitalisasi pembayaran, tarif dan kualitas layanan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan di Gate Tanjung Emas PT Pelabuhan Indonesia. Artinya digitalisasi

pembayaran, tarif dan kualitas layanan bersama-sama memberikan kontribusi dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di Gate Tanjung Emas PT Pelabuhan Indonesia. Jadi apabila digitalisasi pembayaran, tarif dan kualitas layanan meningkat maka loyalitas pelanggan di Gate Tanjung Emas PT Pelabuhan Indonesia akan meningkat.

## **1.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan PT Pelabuhan Indonesia perlu memperhatikan digitalisasi pembayaran yang dilakukan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan pelanggan dalam melakukan transaksi pembayaran, serta digitalisasi pembayaran dilakukan agar tidak terjadi penyalagunaan dana operasional di Gate Tanjung Emas.
2. Tarif merupakan hal yang sangat sensitif bagi pelanggan sebaiknya PT Pelabuhan Indonesia menjaga tarif yang terjangkau dan sesuai dengan kualitas produk atau layanan yang diberikan. Apabila menaikkan tarif maka harus dipertimbangkan menaikkan kualitas produk atau layanan secara prima
3. Selalu meningkatkan kualitas layanan dengan melatih karyawan untuk menjadi lebih kompeten dalam perkembangan digitalisasi pembayaran yang dilakukan dan meningkatkan responsivitas dan efektivitas layanan agar selalu menjaga dan meningkatkan loyalitas pelanggan di Gate Tanjung Emas PT Pelabuhan Indonesia.
4. Saran untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya mengambil penelitian dengan objek penelitian yang lebih luas dan menambahkan variabel lain selain ketiga variabel independen yang telah diteliti, sehingga dapat mengetahui variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Variabel lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan seperti lokasi, digital marketing, promosi.

