

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Determinan Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi *Herlita Payment*, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Customer Satisfaction* (Kepuasan Pelanggan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pengguna aplikasi *Herlita Payment* di Rejang Lebong. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kepuasan pelanggan yang dirasakan melalui kualitas layanan, kemudahan transaksi, fitur aplikasi, kecepatan layanan, serta kepuasan secara keseluruhan, maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggan dalam menggunakan aplikasi *Herlita Payment*.
2. *Trust* (Kepercayaan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pengguna aplikasi *Herlita Payment* di Rejang Lebong. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kepercayaan pengguna terhadap keamanan data pribadi, keamanan transaksi, keandalan aplikasi, informasi yang diberikan, serta kemampuan aplikasi dalam memberikan layanan dengan baik, maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggan dalam menggunakan aplikasi *Herlita Payment*.
3. *Customer Satisfaction* (Kepuasan Pelanggan) dan *Trust* (Kepercayaan) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pengguna aplikasi *Herlita Payment* di Rejang Lebong. Dengan demikian, peningkatan kepuasan pelanggan yang didukung oleh

kepercayaan pengguna yang baik akan mampu meningkatkan loyalitas pelanggan. Kedua variabel tersebut menjadi faktor penting dalam mendorong pengguna untuk terus menggunakan, merekomendasikan, dan menjadikan *Herlita Payment* sebagai pilihan utama dalam melakukan transaksi digital.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Manajemen *Herlita Payment*, berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *Customer Satisfaction* dan *Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, *Herlita Payment* diharapkan dapat terus meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas layanan, kemudahan transaksi, kelengkapan dan fungsi fitur aplikasi, serta kecepatan pelayanan. Selain itu, *Herlita Payment* perlu mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan pengguna dengan menjaga keamanan data pribadi dan transaksi, memberikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya, serta memastikan aplikasi dapat diandalkan dalam setiap transaksi. Dengan peningkatan kepuasan dan kepercayaan tersebut, diharapkan pelanggan semakin nyaman, memiliki keinginan untuk terus menggunakan aplikasi, dan tidak mudah beralih ke aplikasi pembayaran lainnya.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang diduga dapat memengaruhi

Loyalitas Pelanggan, karena masih terdapat faktor lain di luar *Customer Satisfaction* dan *Trust* yang dapat memengaruhi loyalitas pelanggan. Penelitian selanjutnya juga dapat dilakukan dengan cakupan wilayah yang lebih luas, jumlah responden yang lebih besar, atau pada aplikasi pembayaran digital lainnya sehingga dapat memberikan hasil yang lebih luas dan menjadi perbandingan bagi penelitian selanjutnya.

