

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan dan dipaparkan pada Bab V, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Go-Jek*. Besarnya pengaruh tersebut yaitu sebesar 5,649 yang berarti jika Harga meningkat maka tingkat kepuasan pelanggan meningkat semakin menurun.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Go-Jek*. Besarnya pengaruh tersebut yaitu sebesar 4,764 yang berarti jika kualitas pelayanan meningkat maka tingkat kepuasan pelanggan meningkat semakin tinggi.
3. Harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan pelanggan *Go-Jek*. Besarnya pengaruh tersebut yaitu 60,9% yang berarti bahwa kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan faktor lainnya yang besarnya 39,1% dan tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Implikasi Manajerial

Dari hasil analisis data yang sudah dibahas di bab sebelumnya, menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Disarankan bagi pihak *Go-Jek* untuk mempertahankan harga yang terjangkau supaya pelanggan tetap menggunakan layanan *Go-Food* dan *Go-Ride* karena harganya cukup terjangkau. Jika terjadi kenaikan harga sebaiknya diiringi dengan peningkatan mutu pelayanan.

Meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memperbaiki gangguan *server* pada aplikasi supaya pelanggan dan *driver* merasa nyaman menggunakannya sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Kemudian untuk keamanan pelanggan, disarankan juga kepada perusahaan *Go-Jek* untuk menambahkan kontak

darurat yang berisikan kontak orang terdekat dari pelanggan supaya ketika dalam bahaya, pelanggan tinggal menekan tombol darurat.

Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti loyalitas pelanggan, minat beli ulang, citra merek agar memberi gambaran yang lebih luas lagi mengenai kepuasan pelanggan. Selain itu juga disarankan untuk meneliti layanan lainnya yang ditawarkan oleh *Go-Jek* dalam aplikasi.

5.3 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengemukakan beberapa saran berikut ini:

1. Bagi Pihak Lembaga
 - a. Agar dapat memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada konsumennya Pihak GO-JEK harus memperhatikan kehandalan yang diberikan, mempertahankan kehandalan dan meningkatkan kualitas layanan dari segi waktu tempuh perjalanan. Karena alasan konsumen memilih GO-JEK sebagai transportasi adalah waktu tempuh yang diberikan lebih cepat dari angkutan umum. Dalam hal ini pihak GO-JEK harus lebih memperhatikan pelayanan dari segi kehandalan (*reliability*) yang mampu meningkatkan mutu pelayanan GO-JEK serta dapat menciptakan kepercayaan konsumen agar konsumen puas dan loyal.
 - b. GO-JEK harus tetap memberikan pelayanan yang baik pada dimensi-dimensi lainnya. Dari segi kualitas fisik GO-JEK seperti memberikan atribut pendukung saat berkendara seperti masker dan jas hujan. Darisegi kualitas daya tanggap pihak GO-JEK memberikan informasi yang jelas pada konsumen, dan tanggap dengan pemesanan yang dilakukan konsumen. Dari segi kualitas jaminan, pihak GO-JEK tetap memperhatikan etika driver saat melayani konsumen seperti memberikan senyuman juga ramah, dan memberikan rasa aman kepada konsumen. Dari segi kualitas empati, pihak GO-JEK tetap menerima masukan ataupun keluhan dari konsumen ketika

mengalami permasalahan pemesanan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan penelitian ini agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lengkap.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan segala sesuatunya sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan baik.

