

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diperoleh simpulan dan saran sebagai berikut:

#### **5.1. Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bahwa hasil pengujian secara simultan variabel bebas Minat Beli dan Kualitas Pelayanan secara serempak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat kepuasan konsumen Go-food sebesar 33% dan sisanya sebesar 67% merupakan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Bahwa hasil pengujian secara parsial variabel Minat Beli berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Go-Food. Konsumen merasa puas dengan pelayanan yang cepat dan tepat setelah konsumen memesan produk melalui Go Food. Merasa bahwa dengan mengonsumsi produk melalui aplikasi go food tersebut dapat meningkatkan prestige. Pelayanan keluhan konsumen pada go food tersebut baik.
3. Bahwa hasil pengujian secara parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Go-food Pelayanan yang tidak di tunda-tunda juga driver go-food juga segera merespon pesanan pelanggan. Pelayanan Go-food mudah digunakan..

#### **5.2. Implikasi Manajerial**

Beberapa saran yang dapat peneliti berikan terkait dengan hasil penelitian ini antara lain :

1. Hendaknya biaya go-food haruslah diperhatikan lagi karena terlalu mahal dinilai oleh konsumen. Seharusnya lebih dimurahkan lagi dan disesuaikan

lagi dengan produk yang ditawarkan kekonsumen. sehingga konsumen lain minat menggunakan aplikasi gojek.

2. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Go-food di Gojek online. Hendaknya kualitas pelanggan lebih ditingkatkan lagi dalam memberikan kepuasan pelanggan sehingga pelanggan tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh go-food. Hal tersebut akan menimbulkan loyalitas pelanggan dimasa mendatang. Hendaknya pihak Gojek memperbaiki lagi masalah yang terdapat di aplikasi sehingga konsumen akan terus menggunakan aplikasi go-food dalam memesan makanan.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Diharapkan agar menambah variabel lain yang tidak disertakan pada penelitian ini lain seperti kualitas produk, perilaku konsumen, promosi, dan keputusan pembelian yang tidak diikutsertakan pada penelitian ini sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih menyeluruh terkait dengan Kepuasan Konsumen.