

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pada penelitian ini, penulis ingin mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap citra ojek online GO-JEK. Berdasarkan hasil penelitian maka dikemukakan bahwa Pelayanan prima yang diberikan oleh ojek online GO-JEK dapat meningkatkan Citra positif yang dapat menjadikan sebuah perusahaan menjadi *Good Corporate Image*. 5 dimensi yang menentukan kualitas pelayanan atau pelayanan prima adalah:

- a. *Reability*, yaitu kemampuan GO-JEK untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
- b. *Responsiveness*, respon atau kesigapan GO-JEK dalam membantu pengguna dengan memberikan pelayanan cepat, tepat, dan tanggap serta mampu menangani keluhan para pengguna secara baik.
- c. *Assurance*, kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi tentang layanan GO-JEK (*good product knowledge*) yang ditawarkan dengan baik, keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik.

- d. *Emphaty*, merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pengguna dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pengguna secara baik dan tepat.
- e. *Tangibles*, kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik, mulai dari tampilan karyawan, atribut perusahaan serta kelayakan kendaraan yang digunakan untuk melayani pengguna.

Kelima dimensi pelayanan prima tersebut adalah suatu tujuan yang diharapkan perusahaan untuk menimbulkan suatu citra positif dimata penggunanya. Citra terbentuk dari pelayanan yang diberikan dari suatu perusahaan barang ataupun jasa. Citra adalah tujuan utama, dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai.

Pelayanan Prima yang diberikan GO-JEK Baik dapat dikatakan Baik. Hal itu dapat dilihat dari jawaban responden yaitu sebanyak 58 orang responden atau 64,5 % mengatakan pelayanan yang diberikan baik (Pelayanan Prima).

Citra yang terbentuk dari pelayanan GO-JEK dapat dikatakan Positif atau Baik. Hal itu dapat dilihat dari jawaban reponden yang menyatakan Citra Ojek Online GO-JEK Baik yaitu sebanyak 65 orang responden atau 72,2 %.

Adapun hasil penelitian bahwa koefisien korelasi antara Pelayanan Prima terhadap Citra Ojek Online GO-JEK adalah sebesar 0,548. Setelah

diketahui koefisien korelasi, maka hasil analisis tersebut dapat terlihat bahwa Pelayanan Prima (Variabel X) memiliki pengaruh yang kuat yaitu 0,50-0,75 terhadap Citra Ojek Online GO-JEK (Variabel Y).

Uji regresi sederhana menyatakan bahwa pengaruh variabel bebas (Pelayanan Prima) terhadap variabel terikat (Citra) sebesar 30,1% dilihat dari Koefisien Determinasi yang menggambarkan besarnya kontribusi dari variabel independen (X) terhadap Variabel dependen (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar yang diteliti penulis sebesar 69,9%.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka penulis dapat memberi saran :

1. Perlu adanya kesadaran dan kemampuan pada *driver* GO-JEK dalam menjalankan order dengan baik dan sesuai pesanan pengguna sehingga tidak ada kesalahan dalam melakukan pelayanan dan sesuai dengan apa yang pengguna harapkan.
2. Sebaiknya *driver* GO-JEK bisa tiba dilokasi penjemputan tepat waktu sesuai dengan estimasi yang ada di aplikasi dan map, sehingga pengguna tidak terlalu lama ketika ingin berpergian atau memesan layanan lainnya.
3. Seharusnya *driver* GO-JEK memberikan helm, masker dan *haircover* kepada pengguna GO-RIDE tanpa terkecuali. Banyak dari pengguna yang tidak mendapatkan masker dan *haircover*

sehingga seharusnya GO-JEK dapat melakukan perbaikan untuk layanan yang satu ini.

4. Perlunya peningkatan layanan dalam berbagai macam aspek agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna yang semakin tinggi.
5. Sebaiknya aplikasi yang tersedia dibuat lebih menarik dan mudah dimengerti oleh pengguna baru sehingga pengguna dapat dengan mudah menggunakan aplikasi GO-JEK.
6. Sebaiknya tarif yang ditawarkan untuk tiap layanan dibuat lebih kompetitif lagi dikarenakan mulai banyak kompetitor ojek online lainnya yang mulai bermunculan.
7. Perlu diadakannya promo bulanan untuk para pengguna di tiap layanan GO-JEK agar dapat meningkatkan citra dimata penggunanya.

