

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian, pembahasan, dan juga analisis maka dapat disimpulkan sebagai berikut ini.

1. Kepuasan pelanggan Gojek dipengaruhi secara signifikan dan positif oleh kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan Gojek dapat meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Pelanggan akan senang dengan Gojek jika pelayanannya diberikan dengan prima.
2. Harga memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan Gojek. Dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwa peningkatan harga dapat secara signifikan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan Gojek.
3. Kualitas Pelayanan dan Harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek. Artinya, dalam hal ini kualitas pelayanan dan harga merupakan salah satu dari beberapa faktor yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

#### **5.2 Keterbatasan**

Dalam pelaksanaan penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diakui dan dipertimbangkan untuk penelitian selanjutnya.

1. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan, dan dua faktor independennya hanyalah kualitas pelayanan dan harga. Variabel-variabel penelitian mempunyai koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0,452, artinya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dibatasi sebesar 45,2%. Sementara itu, faktor-faktor yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini memberikan dampak terhadap sisanya sebesar 54,8%.
2. Populasi ini hanya dilakukan pada Warga Harapan Jaya 2 Kota Bekasi, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat diterapkan oleh banyak orang dan sampel dalam penelitian ini hanya berjumlah 130 orang saja. Penelitian ini diharapkan dapat menggunakan populasi dan sampel yang lebih luas dan banyak lagi.
3. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada kuesioner online Google Form yang mengumpulkan persepsi responden terhadap tanggapannya.

### 5.3 Saran

Pada penelitian ini mungkin terdapat beberapa kendala yang berdampak pada temuan penelitian, dan penulis juga masih menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penulis memberikan saran agar menjadi gambaran dan bahan evaluasi untuk peneliti selanjutnya. Berikut beberapa saran oleh penulis berdasarkan temuan penelitian:

### 1. Bagi Perusahaan

- a. Perusahaan dapat memperhatikan hasil penelitian ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan harga. Ada beberapa kualitas pelayanan yang terkadang masih membuat pelanggan merasa tidak nyaman dan untuk harga di sesuaikan agar dapat bersaing dengan yang lainnya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan penggunaan kembali pada Gojek.
- b. Gojek harus tetap memberikan pelayanan dan harga yang baik pada dimensi2 lainnya atau pada layanan lainnya juga. Dari segi kualitas pelayanan untuk Goride, Gocar, dll seperti tetap memberikan kendaraan yang sesuai dan nyaman, kenyamanan pada pelanggan, menerima masukan, kesopanan, keramahan, dll. Dari segi harga pada Goride, Gocar, dll seperti tetap memberikan harga yang sesuai dengan aplikasi, memberikan diskon atau potongan harga, dll.

### 2. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperkaya pengetahuan serta melengkapi literatur mengenai analisis Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Agar penelitian selanjutnya dapat mempelajari lebih lanjut tentang aspek-aspek yang mungkin mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, sebaiknya memasukkan lebih banyak variabel selain Kualitas Pelayanan dan Harga.