BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa keluhan merupakan jenis interaksi yang paling dominan di antara konsumen yang menggunakan layanan ojek online Gojek dan Maxim di media sosial X. Keluhan ini didominasi oleh akun menfess yaitu, tanyarkanrl dan tanyarlfes. Topik yang sering dibahas terkait keluhan pengguna di akun menfess pada Gojek, seperti keterlambatan, tarif yang tidak akurat, dan ketidaksesuaian kondisi kendaraan. Sementara itu, keluhan mengenai Maxim lebih banyak terkait dengan isu keamanan, seperti proses verifikasi pengemudi yang kurang ketat dan kurangnya fitur keamanan dalam aplikasi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang sering dibahas di Gojek berkaitan dengan *reliability* sedangkan di Maxim lebih fokus pada *assurance*. Media sosial menjadi *platform* penting bagi konsumen untuk menyampaikan pengalaman dan keluhan secara langsung, serta memberikan umpan balik yang dapat membantu penyedia layanan memperbaiki kualitas pelayanannya.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Teoritis

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas analisis dengan melibatkan berbagai *platform* media sosial untuk membandingkan pola interaksi konsumen. Penambahan metode wawancara juga dapat memberikan wawasan lebih mendalam mengenai persepsi pelanggan.

5.2.2 Saran Praktis

Diharapkan Gojek dapat meningkatkan akurasi estimasi waktu dan sistem kesesuaian pengemudi. Sedangkan Maxim sebaiknya memperketat proses verifikasi pengemudi, meningkatkan fitur keamanan dalam aplikasi, dan menyediakan pelatihan untuk menjaga standar keamanan layanan. Kedua perusahaan dapat memanfaatkan media sosial X untuk memahami kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Analisis Interaksi.., Meuthia Khairina Sabila, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025