

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian dalam skripsi ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Yogyakarta.
- b. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Yogyakarta.
- c. Kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Yogyakarta.
- d. Variabel informasi sebagai variabel moderasi memperkuat atau meningkatkan pengaruh variabel persepsi harga terhadap variabel kepuasan pelanggan Gojek di Yogyakarta.
- e. Variabel informasi sebagai variabel moderasi memperkuat atau meningkatkan pengaruh variabel promosi terhadap variabel kepuasan pelanggan Gojek di Yogyakarta.
- f. Variabel informasi sebagai variabel moderasi memperkuat atau meningkatkan pengaruh variabel kenyamanan terhadap variabel kepuasan pelanggan Gojek di Yogyakarta.

5.2. Keterbatasan Peneliti

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu :

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dalam penelitian ini hanya terdiri dari tiga variabel, yaitu Persepsi Harga, Promosi dan Kenyamanan, sedangkan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.

2. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh sampel tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.

5.3. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan beberapa permasalahan yang belum terpecahkan, sehingga peneliti mengajukan beberapa saran. Saran tersebut antara lain sebagai berikut :

- a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan membuat PT. Gojek Indonesia lebih memperhatikan hal-hal yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan khususnya di Yogyakarta. Seperti harga yang belum sesuai dengan manfaat untuk pelanggan, promosi yang belum maksimal, dan pelatihan driver mengenai situasi jalan dan kondisi jalan. Salah satu cara meningkatkan kenyamanan pelanggan melalui driver yaitu dengan pelatihan softskill yang mumpuni untuk di jalan agar pelanggan yang memakai jasa transportasi Gojek merasa aman dan nyaman, maka pelanggan akan semakin setia menggunakan gojek dan akan semakin sering menggunakan jasa transportasi ini.

- b. Bagi Pelanggan

Hasil penelitian ini diharapkan para pelanggan Gojek semakin setia dan yang belum menggunakan jasa transportasi gojek akan tertarik untuk menggunakan jasa transportasi gojek.

- c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan telah selesainya penelitian ini, diharapkan penelitian selanjutnya dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi, dengan model penelitian yang berbeda dan pada objek yang berbeda. Misalnya pada perusahaan lain atau industry lain sehingga dapat dilihat perbedaannya. Selain ini, sebaiknya penelitian berikutnya menggunakan jumlah responden yang

banyak agar hasil perhitungannya lebih akurat, dengan menggunakan atau menambah variabel lain untuk diteliti seperti (pelayanan, *brand image*, dan sebagainya) serta didukung oleh teori-teori atau penelitian terbaru.