

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan hasil sebagai berikut:

1. Berdasarkan tabel IV.3 dapat diketahui bahwa gambaran umum responden berdasarkan gender, sebagian besar adalah wanita yaitu sebanyak 43 responden (53,7%), mahasiswa berusia 17 sampai dengan 20 tahun yakni sebanyak 47 responden (58,75%), dengan program studi Manajemen yakni sebanyak 59 responden (73,75%), uang saku per bulan sebgaiian besar adalah sebesar Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 2.000.000,-yakni sebanyak 45 responden (56,3%), mengetahui Gojek melalui teman yaitu sebanyak 41 responden (51,25%) dan frekuensi menggunakan aplikasi Gojek adalah lebih dari 2 kali yaitu sebanyak 69 responden (86,25%).
2. Dari penilaian responden menunjukkan bahwa rata-rata responden menilai “Setuju” terhadap pernyataan pada variabel kemudahan penggunaan yang ditunjukkan dari nilai rata-rata sebesar 2,79, menilai “Setuju” terhadap pernyataan pada variabel kepercayaan yang ditunjukkan dari nilai rata-rata sebesar 2,66, menilai “Setuju” terhadap pernyataan pada variabel kehandalan yang ditunjukkan dari nilai rata-rata sebesar 2,68, menilai “Setuju” terhadap pernyataan pada variabel kepuasan konsumen yang ditunjukkan dari nilai rata-

rata sebesar 2,81 dan menilai “Setuju” terhadap pernyataan pada variabel loyalitas konsumen yang ditunjukkan dari nilai rata-rata sebesar 2,79.

3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dimensi kualitas layanan berbasis *on-line* yang berupa *Ease of use* (kemudahan pemakaian) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna aplikasi Gojek. Hal tersebut terbukti dengan nilai koefisien *path* sebesar 0,454 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 dimana angka tersebut signifikan karena ($p < 0,05$).
4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dimensi kualitas layanan berbasis *on-line* yang berupa *Trust* (Kepercayaan) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna aplikasi Gojek. Hal tersebut terbukti dengan nilai koefisien *path* sebesar 0,323 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 dimana angka tersebut signifikan karena ($p < 0,05$).
5. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dimensi kualitas layanan berbasis *on-line* yang berupa *reliability* (kehandalan) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna aplikasi Gojek. Hal tersebut terbukti dengan nilai koefisien *path* sebesar 0,249 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 dimana angka tersebut signifikan karena ($p < 0,05$).
6. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dimensi kualitas layanan berbasis *on-line* yang berupa *Ease of use* (kemudahan pemakaian) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen pada pengguna aplikasi Gojek. Hal

tersebut terbukti dengan nilai koefisien *path* sebesar 0,187 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,021 dimana angka tersebut signifikan karena ($p < 0,05$).

7. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dimensi kualitas layanan berbasis *on-line* yang berupa *Trust* (Kepercayaan) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen pada pengguna aplikasi Gojek. Hal tersebut terbukti dengan nilai koefisien *path* sebesar 0,394 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 dimana angka tersebut signifikan karena ($p < 0,05$).
8. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dimensi kualitas layanan berbasis *on-line* yang berupa *reliability* (kehandalan) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen pada pengguna aplikasi Gojek. Hal tersebut terbukti dengan nilai koefisien *path* sebesar 0,184 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,012 dimana angka tersebut signifikan karena ($p < 0,05$).
9. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen pada pengguna aplikasi Gojek. Hal tersebut terbukti dengan nilai koefisien *path* sebesar 0,244 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,036 dimana angka tersebut signifikan karena ($p < 0,05$).

5.2 Saran

1. Berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan dapat ditunjukkan bahwa terdapat indikator yang memiliki nilai rata-rata paling rendah atau dinilai belum memenuhi harapan konsumen adalah Aplikasi Gojek menyediakan layanan yang tidak akan merugikan penggunaannya. Untuk itu

perlu dilakukan perbaikan dengan cara meningkatkan kepercayaan mengenai layanan yang tidak merugikan penggunannya.

2. Berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan dapat ditunjukkan bahwa terdapat indikator yang memiliki nilai rata-rata paling rendah atau dinilai belum memenuhi harapan mahasiswa adalah harga yang ditetapkan pada aplikasi Gojek dibandingkan dengan aplikasi sejenis. Untuk itu Gojek perlu untuk kembali menetapkan harga yang lebih baik dibandingkan dengan pesaing sejenis.