

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 \leq \alpha 0,05$ dan koefisien beta sebesar 0,380.
- 2) Promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 \leq \alpha 0,05$ dan koefisien beta sebesar 0,276.
- 3) Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 \leq \alpha 0,05$ dan koefisien beta sebesar 0,300.
- 4) Kualitas pelayanan, promosi, harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 \leq \alpha 0,05$ dan nilai F sebesar 56,054.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa kelemahan sehingga dapat diperbaiki pada penelitian berikutnya. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana sehingga tidak dapat mewakili persepsi seluruh mahasiswa yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta. Oleh karena itu, untuk penelitian berikutnya dapat dilakukan pada lingkup seluruh DIY dengan mengambil sampel yang lebih banyak.
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada satu perusahaan, sehingga hasil penelitian ini tidak bisa digunakan untuk menggeneralisasi kepuasan pelanggan semua perusahaan ojek online yang ada di DIY. Oleh karena itu untuk penelitian berikutnya penelitian dapat dilakukan pada industri transportasi ojek online di DIY.

5.3. Saran

Mengacu pada hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pelanggan Gojek, oleh karena itu peneliti menyarankan kepada Gojek untuk selalu menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan agar pelanggan tetap puas dan pada akhirnya pelanggan akan loyal dan mau merekomendasikan kepada orang lain. Untuk menjaga kualitas pelayanan Gojek bisa membatasi usia sepeda motor yang digunakan pengemudi, saran peneliti sepeda motor yang digunakan maksimal minimal 5 tahun terakhir, memberi servis sepeda motor gratis secara berkala kepada pengemudi agar tetap prima.

- 2) Untuk menjaga kepuasan pelanggan Gojek memberi asuransi kecelakaan baik kepada pengemudi atau pelanggan agar mereka merasa nyaman dan aman ketika menggunakan jasa Gojek khususnya Go ride dan Go car.
- 3) Gojek menyediakan fasilitas antar makanan dalam kondisi tetap hangat sampai di pelanggan, sehingga pelanggan merasa kualitas makanan yang dipesan melalui Gojek tetap terjaga.
- 4) Saran bagi penelitian selanjutnya jika tertarik mengembangkan model penelitian seperti ini, baiknya ditambah variabel lain seperti faktor persaingan ojek online dll agar hasilnya lebih mendalam dan komprehensif.