

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil analisis data tentang pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Gojek pada mahasiswa Akuntansi Universitas Mercu Buana Yogyakarta adalah sebagai berikut :

1. Variabel harga tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Gojek, sehingga hipotesis pertama yang menyatakan ada pengaruh positif variabel harga terhadap kepuasan pelanggan ditolak.
2. Variabel promosi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Gojek, sehingga hipotesis kedua yang menyatakan ada pengaruh positif variabel promosi terhadap kepuasan pelanggan ditolak.
3. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan Gojek, sehingga hipotesis ketiga yang menyatakan ada pengaruh positif variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima.
4. Variabel harga, promosi, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Gojek, sehingga hipotesis keempat yang menyatakan ada pengaruh positif variabel

harga, promosi, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas sampel, dikarenakan penelitian ini memiliki sampel terbatas pada mahasiswa Akuntansi Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
 - b. Untuk penelitian selanjutnya disarankan melakukan penelitian pada objek dan subjek berbeda yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

2. Bagi perusahaan Gojek

Berdasarkan hasil penelitian di atas, disarankan untuk mempertahankan kualitas pelayanan, serta meningkatkan strategi penetapan harga dan meningkatkan daya saing promosi agar konsumen merasa puas terhadap layanan gojek online.

C. Keterbatasan

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini banyak menemui hambatan, kekurangan dan kelemahan yang disebabkan oleh beberapa faktor antara lain :

- a. Keterbatasan waktu penelitian sehingga data penelitian yang diperoleh kemungkinan kurang lengkap dan akurat.
- b. Penelitian ini hanya dilakukan di lingkungan mahasiswa akuntansi Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- c. Keterbatasan kemampuan serta pengalaman penulis dalam penelitian sehingga penelitian ini masih perlu disempurnakan.
- d. Data dalam penelitian berupa kuesioner *online* via *googleform* melalui grup-grup akuntansi yang penulis miliki serta grup facebook Mahasiswa Akuntansi Mercu Buana diasumsikan bahwa responden menjawab dengan jujur sesuai dengan keadaan sebenarnya, namun tetap ada kemungkinan responden memberikan jawaban yang kurang maksimal.
- e. Keterbatasan bimbingan secara langsung dengan dosen disebabkan penelitian dilakukan saat pandemi Covid-19 di seluruh dunia.