

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa data yang dilakukan peneliti terhadap kualitas pelayanan Go-Send yang terdiri dari Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Go-send Wilayah Yogyakarta. Maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Bukti Langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Go-send Wilayah Yogyakarta. Sehingga masih dalam keadaan baik dikarenakan hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $t > 0,05$. Jadi untuk Hipotesis 1 (satu) Terbukti.
2. Keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Go-send Wilayah Yogyakarta. Sehingga masih dalam keadaan baik dikarenakan hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $t > 0,05$. Jadi Untuk Hipotesis 2 (dua) terbukti.
3. Daya Tanggap tidak berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Go-send Wilayah Yogyakarta. Sehingga masih harus di perbaiki dikarenakan hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $t < 0,05$. Jadi untuk Hipotesis 3 (tiga) tidak terbukti.
4. Jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Go-send Wilayah Yogyakarta. Sehingga masih dalam keadaan baik dikarenakan hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $t > 0,05$. Jadi hipotesis 4 (empat) terbukti.

5. Empati tidak berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Go-send Wilayah Yogyakarta. Sehingga masih harus di perbaiki dikarenakan hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $t < 0,05$. Jadi hipotesis 5 (lima) tidak terbukti.
6. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Go-send Wilayah Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $F < 0,05$. Jadi hipotesis 6 (enam) terbukti.
7. Pengaruh yang paling dominan variabel bebas terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Go-send Wilayah Yogyakarta adalah pengaruh variabel Daya Tanggap karena koefisien betanya (*Standardized Coefficients*) paling besar dibandingkan lainnya yaitu 0,386.

B. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan hasil yang peneliti temukan adalah sebagai berikut:

1. Bukti Langsung

Dari hasil pengamatan dan penelitian yang telah dilakukan pada Layanan Go-send Wilayah Yogyakarta apabila aplikasi Go-Jek tersedia update terbaru maka disarankan dirver Go-Jek untuk mengingatkan kepada konsumen yang belum mengetahui dan belum melakukan update aplikasi untuk segera melakukan update aplikasi sehingga konsumen bisa segera mendapatkan layanan – layanan serta fitur – fitur terbaru yang terdapat pada aplikasi Go-Jek.

2. Kehandalan

Dari hasil pengamatan dan penelitian yang telah dilakukan pada Layanan Go-send Wilayah Yogyakarta maka disarankan untuk lebih meningkatkan pelayanan *service* dengan mengadakan *training* atau pelatihan disetiap bulannya agar lebih menambah pengetahuan driver Go-Jek sehingga dapat meningkatkan dan mempercepat waktu proses dalam melayani pelanggan.

3. Daya Tanggap

Dari hasil pengamatan dan penelitian yang telah dilakukan pada Layanan Go-send Wilayah Yogyakarta maka disarankan untuk menambah ketersediaan driver Go-Jek terutama di wilayah kabupaten untuk merespon pelanggan karena selama ini jumlah driver Go-Jek terbatas di wilayah wilayah tertentu.

4. Jaminan

Dari hasil pengamatan dan penelitian yang telah dilakukan pada Layanan Go-send Wilayah Yogyakarta maka disarankan untuk lebih meningkatkan tingkat keamanan pembayaran untuk mencegah oknum driver Go-Jek memanfaatkan ketidaktahuan konsumen dalam hal pembayaran terutama top-up melalui driver Go-Jek.

5. Empati

Dari hasil pengamatan dan penelitian yang telah dilakukan pada Layanan Go-send Wilayah Yogyakarta maka disarankan untuk mempertahankan apa yang selama ini telah dilakukan oleh karyawan PT. Go-Jek Indonesia Wilayah

Yogyakarta dalam melayani pelanggan seperti kesabaran, pemahaman dan fokus terhadap konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Angelia, Mitra. 2016 “Survei Go-jek Ungguli Grab”. *Teknologi.news.viva.co.id*
- Dajan, Anto. 2000. *Pengantar Metode Statistik*. Jilid satu. Jakarta. Cetakan Keduapuluh. LP3ES.
- Engel. James F., dkk. 1994. *Perilaku Konsumen*. Cetakan Pertama Edisi Keenam .Jakarta. Binarupa Aksara.
- Lovelock, Christopher dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT Indeks.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Irawan. 2011. *Manajemen Pemasaran Modern*, edisi Kedua Cetakan ke-sembilan Yogyakarta : Liberty.
- Mariam,Nana. 2004. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Purworejo*.Fakultas Ekonomi UPN.
- Kotler, Philip diadaptasi oleh A.B.Susanto. 2000 (terj. Ancella Nitawati Hermawan). *Manajemen Pemasaran di Indonesi*,. Edis pertama. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2009 (terj. Bob Sabran), *Manajemen Pemasaran*,Edisi ketiga belas Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran : Marketing Management ; Analisis Perencanaan, Implementasi, dan pengendalian*. Edisi Indonesia Jilid 1. Jakarta. PT. Prehallindo.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran : Pendekatan Praktis*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sudjana. 2002. *Metoda Statistika*. Bandung. TARSITO.

- Sulaiman, Wahid. 2004. *Analisis Regresi Menggunakan SPSS*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Sugiyono. 2001. *Metode penelitian bisnis*. Bandung. CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2001. *Statistika untuk penelitian*. Bandung. CV Alfabeta.
- Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Swastha, Basu. 1996. *Azas – azas Marketing*. Edisi Kedua. Yogyakarta. Liberty.
- Swastha., dan Handoko, T. Hani. 1997. *Manajemen pemasaran (Analisa perilaku konsumen)*. Edisi I. Yogyakarta. BPFE.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen jasa*. Edisi I. Yogyakarta. Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Penerbit Andi Offset.
- Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Edisi Revisi. Jakarta. Gramedia.
- Wahyuni, Salamah. 2000. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi 1. Surakarta. Sebelas Maret University Press.