

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa data yang dilakukan peneliti terhadap kualitas pelayanan Go-Send yang terdiri dari Bukti Langsung, Kehandalan, 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. Kehandalan 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.