

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara Parsial, Kualitas Pelayanan dengan lima indikator berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan Go-Jek pada Mahasiswa Kampus 3 UMBY.
2. Secara Simultan, Kualitas Pelayanan dengan lima indikator berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan Go-Jek pada Mahasiswa Kampus 3 UMBY.

B. Saran

Adapun saran yang penulis ajukan sebagai berikut;

1. Sehubungan dengan pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan selama ini, maka penelitian yang berhubungan dengan perilaku konsumen khususnya pengaruh kualitas jasa/pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sekiranya dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan dan sebagai bahan evaluasi perusahaan untuk menjadikan Jasa Go-Jek menjadi lebih baik
2. Kualitas jasa yang selama ini diberikan kepada pelanggan agar selalu ditingkatkan untuk menjadikan pelanggan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

3. Bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian di bidang sejenis ataupun mereplikasikan penelitian ini, maka hendaknya memperhatikan keterbatasan yang ditemui dalam penelitian ini. Selain itu juga dapat dijadikan sebagai rujukan dalam melakukan penelitian selanjutnya, terlebih mengenai kualitas jasa/pelayanan (*service quality*) dengan lebih sempurna lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin. 2013. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Adrian, Payne, 2000, Pemasaran Jasa, The Essence of Service Marketing, Andi Yogyakarta.
- Ariely, D., dan Zauberman.G. 2006. Hedonic versus Informational Evaluations: Task Dependent Preferences for Sequences of Outcomes. Journal of Behavioral Decision Making
- Dhika Amalia (2015), melakukan analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Rental Mobil CV. Ilham Motor Gandu Mlarak Ponorogo; Al Tijarah: Vol.1, No.1, Juni 2015 (97-114) p-ISSN: 2460-4089
- Durianto, dkk. 2004. Brand Equity Ten. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Duwi Priyatno, 2010. Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendarasan. Gaya Media, Yogyakarta
- Engel, James et al. 2006. Consumer Behaviour. Mason: Permissions Department, Thomson Business and Economics
- Fandy Tjiptono, 2008 .Strategi Pemasaran, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Garvin, D. A. dan Lovelock. 2004. Strategi Marketing. Yogyakarta: Andi
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hurriyati, Ratih.2005, Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, Bandung Alfabeta
- Kotler, Philip. 2010. Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia.Jilid 1 dan 2.Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. 2013. Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.

- Muhammad Maskur, Nurul Qomariah dan Nursaidah, 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang) Jurnal Ekonomi ; Universitas Muhammadiyah Jember.
- Parasuraman, Valarie A. Z. and Berry. 2002. Delivering Service Quality. Mc Milan, New York
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: ANDI.
- Sanjaya Untung dan Prasatyo Wedanaji Klemens. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Penonton Untuk Menonton Film. Management Analysis Journal 4 (1) 2015, ISSN : 2252-6552
- Saidani, Basrah dan Samsul Arifin, 2012. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market, Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI), Vol. 3, No. 1, 2012
- Schiffman and Lazar Kanuk, 2000, Costumer Behavior, Internasional Edition, Prentice Hall
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.