

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan diuraikan pada bab sebelumnya bahwa penelitian mengenai loyalitas pelanggan berhasil memberikan kesimpulan dan membuktikan bahwa hipotesis yang dikemukakan diawal dapat diterima. Penelitian yang dilakukan di Universitas Negeri Jakarta pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dari bulan Oktober 2015 sampai dengan Msret 2016 memberikan hasil sebagai berikut:

Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan Go-Jek pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Jika kepuasan pelanggan tinggi maka loyalitas pelanggan akan meningkat.

Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas jasa transportasi dengan loyalitas pelanggan Go-Jek pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Jika kualitas jasa transportasi baik maka loyalitas pelanggan akan meningkat.

Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan dan kualitas jasa transportasi dengan loyalitas pelanggan Go-Jek pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Jika kepuasan

pelanggan tinggi dan kualitas jasa transportasi baik maka loyalitas pelanggan akan semakin meningkat.

Hubungan antara kepuasan pelanggan dan kualitas jasa dengan loyalitas pelanggan diperoleh dari hasil determinasi (R^2) sebesar 0,507. Jadi kemampuan dari variabel kepuasan pelanggan dan kualitas jasa untuk menjelaskan loyalitas pelanggan secara simultan sebesar 50,7 % sedangkan 49,3% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan dan kualitas jasa transportasi dengan loyalitas pelanggan Go-Jek pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dan kualitas jasa transportasi sangat menentukan meningkatnya loyalitas pelanggan.

Dari hasil pengolahan data terlihat bahwa pada variabel loyalitas pelanggan, indikator yang memiliki skor tertinggi adalah indikator merekomendasikan kepada orang lain sebesar 21,11%. Oleh karena itu dalam mempertahankan loyalitas pelanggan maka perusahaan Go-Jek harus mampu memenuhi kebutuhan pelanggan agar pelanggan akan terus merekomendasikan Go-Jek dengan orang lain. Sedangkan indikator loyalitas pelanggan terendah adalah indikator konsisten pelanggan sebesar 18,64%. Hal ini menunjukkan bahwa dalam meningkatkan loyalitas pelanggan perusahaan

Go-Jek harus bisa meyakinkan pelanggan untuk selalu menggunakan Go-jek dengan memberikan inovasi dan penawaran menarik. Agar pelanggan selalu konsisten dalam menggunakan Go-Jek.

Pada kepuasan pelanggan, indikator tertinggi adalah pemahaman kebutuhan pelanggan sebesar 10,63%. Hal ini menunjukkan bahwa dalam untuk meningkatkan kepuasan pelanggan diperlukan pemahaman kebutuhan pelanggan, untuk itu maka perusahaan Go-Jek harus tahu kebutuhan yang diinginkan pelanggan. Agar pelanggan akan merasa puas ketika menggunakan Go-Jek. Sedangkan indikator terendah kepuasan pelanggan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap Go-Jek adalah indikator penilaian pelanggan sebesar 9,04%. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian pelanggan tentang perusahaan Go-Jek masih kurang. Maka untuk meningkatkan kinerja dari perusahaan Go-Jek, maka sebaiknya pelanggan harus memberikan penilaian setelah menggunakan Go-Jek.

Pada variabel kualitas jasa transportasi, indikator tertinggi adalah indikator kemampuan memberikan layanan sebesar 7,43%. Hal ini perusahaan Go-Jek dalam memberikan layanan sudah baik. Untuk itu perusahaan harus terus meningkatkan kemampuan pengemudi dalam memberikan layanan supaya pelanggan akan merasa nyaman ketika akan menggunakan Go-Jek. Sedangkan indikator terendah kualitas jasa yang mempengaruhi kualitas jasa transportasi Go-Jek adalah indikator layanan tanggap sebesar 6,79%. Oleh karena itu, untuk meningkatkan ketanggapan pengemudi dalam melayani pelanggan maka perusahaan harus menekankan kepada pengemudi untuk selalu

tanggap dalam melayani pelanggan, agar harapan pelanggan akan terpenuhi ketika menggunakan Go-jek.

Implikasi dari penelitian ini adalah untuk menciptakan loyalitas pelanggan Go-Jek yang tinggi, maka perusahaan Go-Jek harus memberikan kualitas jasa yang baik dan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan akan merasa puas dengan jasa transportasi yang diberikan oleh perusahaan tersebut.

C. Saran

Berdasarkan implikasi yang dikemukakan di atas, saran yang dapat peneliti berikan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan Go-Jek sebaiknya menambahkan kebutuhan yang diharapkan pelanggan agar pelanggan merasa senang jika kebutuhannya dapat terpenuhi. Dengan terpenuhinya kebutuhan pelanggan, maka pelanggan akan memberitahukan kepada temannya atau merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa transportasi Go-Jek.
2. Perusahaan Go-Jek sebaiknya harus bisa meyakinkan pelanggan untuk selalu menggunakan Go-Jek dengan memberikan inovasi dan penawaran menarik. Agar pelanggan selalu konsisten dalam menggunakan transportasi Go-Jek.
3. Pelanggan sebaiknya memberitahukan kepada perusahaan mengenai kebutuhan yang diinginkan dalam menggunakan transportasi Go-Jek. Agar

perusahaan terus meningkatkan kinerjanya dalam mengutamakan kebutuhan pelanggan dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

4. Perusahaan Go-Jek sebaiknya harus menekankan kepada pengemudi untuk selalu tanggap dalam melayani pelanggan agar harapan pelanggan akan terpenuhi ketika menggunakan Go-Jek.
5. Kemampuan pengemudi dalam melayani pelanggan sebaiknya lebih ditingkatkan lagi agar tidak terjadi kekeliruan dalam melayani pelanggan. Dengan meningkatkan kemampuan pengemudi, pelanggan akan merasa nyaman dan tidak takut ketika menggunakan transportasi Go-Jek
6. Pelanggan sebaiknya memberikan penilaian setelah menggunakan transportasi Go-Jek agar perusahaan dapat meningkatkan kinerja yang lebih baik lagi.