

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan penulis, maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Transportasi *online* GO-JEK dalam memuaskan para konsumen yaitu memberikan pelayanan seperti *Go-Ride, Go-Car, Go Food, Go-Mart, Go-Send, Go-Box, Go-Pulsa, Go-Massage, Go-Clean, Go-Glam, Go-Tix, Go-Auto, Go-Med* dan *Go-Busway*. Banyaknya konsumen yang menggunakan jasa layanan transportasi *online* GO-JEK dibandingkan dengan transportasi *online* yang lain salah-satu penyebabnya karena layanan yang ditawarkan GO-JEK sangat banyak. Hal ini menyebabkan konsumen ingin menggunakan GO-JEK karena keefisienan waktu dan dapat membantu para konsumen untuk mencapai suatu tujuan dengan cepat dan nyaman.
2. Dalam penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen GO-JEK dipengaruhi oleh pertama, keadaan kendaraan baik dan atribut kelengkapan berkendara sesuai dengan peraturan. Kedua, dimana ketepatan waktu dalam layanan dan solusi bagi konsumen. Sedangkan yang terakhir, yaitu *driver* GO-JEK mengantarkan konsumen sesuai dengan tujuan dan pelayanan *driver* GO-JEK dapat memberikan kenyamanan pada konsumen. Untuk pelanggan yang tidak puas dipengaruhi oleh, *driver* GO-JEK yang tidak

dapat menjamin keselamatan konsumen dan *driver* GO-JEK tidak dapat menjaga etika-kesopanan.

B. Saran

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Mahasiswa yang akan melakukan penelitian dapat menambah variabel lainya yang mempengaruhi kepuasan konsumen GO-JEK.

2. Bagi Mahasiswa

Dengan adanya penelian ini peneliti berharap pembaca bisa menambah wawasan tentang kepuasan konsumen.

1. Bagi Pengguna

Untuk kosumen yang tidak puas, konsumen dapat mengingatkan *driver* GO-JEK untuk lebih berthati-hati dalam berkendara agar terjamin keselamatan kosumen dan memperingati *driver* yang tidak sopan.