

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta dengan merujuk pada masalah dan tujuan penelitian, diperoleh beberapa kesimpulan yaitu:

- 1.a. Pada aspek bukti fisik (*tangibles*) , berdasarkan analisis deskriptif pada Table III.4 bahwa lebih dominan responden berpendapat bahwa aspek bukti fisik (*tangibles*) yang di tawarkan PT Go-Jek Indonesia dipersepsikan baik.
- b. Pada aspek keandalan (*reliability*) , berdasarkan analisis deskriptif pada Table III.5 bahwa lebih dominan responden berpendapat bahwa aspek keandalan (*reliability*) yang ditawarkan PT Go-Jek Indonesia dipersepsikan baik. Namun aspek waktu kedatangan *driver* sesuai di aplikasi masih harus ditingkatkan.
- c. Pada aspek ketanggapan (*responsiveness*) , berdasarkan analisis deskriptif pada Table III.6 bahwa lebih dominan responden berpendapat bahwa aspek ketanggapan (*responsiveness*) yang di tawarkan PT Go-Jek Indonesia dipersepsikan baik. Namun aspek kepastian waktu kedatangan *driver* masih harus ditingkatkan.
- d. Pada aspek jaminan (*assurance*) , berdasarkan analisis deskriptif pada Table III.4 bahwa lebih dominan responden berpendapat bahwa

- aspek jaminan (*assurance*) yang di tawarkan PT Go-Jek Indonesia dipersepsikan baik.
- e. Pada aspek kepedulian (*emphaty*) , berdasarkan analisis deskriptif pada Table III.8 bahwa lebih dominan responden berpendapat bahwa aspek kepedulian (*emphaty*) yang di tawarkan PT Go-Jek Indonesia dipersepsikan baik. Namun aspek Go-Jek cepat menanggapi keluhan konsumen masih harus ditingkatkan.
- f. Dalam variabel kepuasan pelanggan, berdasarkan analisis deskriptif pada Table III.9 bahwa lebih dominan responden berpendapat bahwa variabel kepuasan pelanggan PT Go-Jek Indonesia dipersepsikan baik.
2. Variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y). Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 9,920 dengan tingkat signifikansi 0,000 ( $< 0.05$ ) yang berarti kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y).
- Nilai *Adjusted R square* diperoleh sebesar 0,501. Hal ini berarti bahwa 50,1% kepuasan konsumen (Y) dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan (X) Sedangkan 49,9% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **B. Saran**

Saran yang dapat diberikan oleh penulis kepada pihak PT Go-Jek Indonesia adalah dengan melakukan evaluasi, diantaranya:

1. Menyesuaikan waktu kedatangan *driver* Go-Jek dengan waktu yang tertera dalam aplikasi sehingga pelanggan yakin dan percaya dengan kesesuaian waktu kedatangan Go-Jek, dengan cara mengadakan pelatihan kedisiplinan untuk *driver* agar *driver* datang tepat waktu.
2. Meningkatkan kepastian kedatangan *driver* sehingga pelanggan yakin *driver* Go-Jek akan datang dengan cepat untuk mengantar ketempat tujuan, dengan cara melengkapi aplikasi GoJek dengan pendeteksi waktu kedatangan *driver* yang *real* yang memberikan informasi yang jelas kepada konsumen tentang kedatangan *Driver*.
3. Meningkatkan kecepatan dan lebih menyeluruh dalam menanggapi keluhan konsumen agar konsumen merasa diperhatikan sehingga konsumen merasa nyaman dan puas, dengan cara langsung memberikan respon kepada konsumen atas setiap *rating* yang di berikan. Dan langsung menindaklanjuti *driver* yang diberikan *rating* yang kurang baik.