

## BAB V

### KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis data yang telah dilakukan untuk menguji pengaruh antara kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi ojek *online* (go-jek) pada mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, maka dapat disimpulkan:

1. Kualitas layanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) memiliki pengaruh langsung terhadap tinggi rendahnya kepuasan pelanggan yaitu sebesar 52,4%. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan positif yang cukup kuat antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan jika harga tetap, artinya semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian ini maka hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan telah terbukti benar.
2. Harga ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) memiliki pengaruh langsung terhadap tinggi rendahnya kepuasan pelanggan yaitu sebesar 38,1%. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang lemah antara harga dengan kepuasan pelanggan jika kualitas layanan tetap, artinya ketika harga yang dirasakan sesuai dengan apa yang menjadi harapan pelanggan, hal itu akan berdampak terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil

penelitian ini maka hipotesis kedua yang menyatakan bahwa harga berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan telah terbukti benar.

3. Kualitas layanan ( $X_1$ ) dan harga ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap tinggi rendahnya kepuasan pelanggan sebesar 46%, sedangkan sisanya sebesar 54% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Sehingga terdapat pengaruh positif dan simultan antara kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa ketika kualitas layanan yang diberikan tinggi serta harga yang dirasakan sesuai dengan apa yang menjadi harapan pelanggan, hal itu akan berdampak terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

## **B. Implikasi**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, berikut ini akan dikemukakan beberapa implikasi yang dianggap relevan dengan penelitian ini. Implikasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini kepuasan pelanggan yang dirasakan oleh pelanggan khususnya mahasiswa/i Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta belum mencapai maksimal. Kepuasan dalam melayani pelanggan menjadi cermin bagi kinerja perusahaan gojek. Kualitas layanan yang buruk menyebabkan ketidakpuasan bagi para pelanggan dan harga yang relatif tinggi jika tidak sesuai dengan yang didapat oleh pelanggan dapat mempengaruhi rasa ketidakpuasan.

2. Dalam penelitian ini kualitas layanan yang diberikan dari jasa transportasi ojek *online* (go-jek) terhadap pelanggan khususnya bagi mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta perlu dapat dikatakan cukup baik namun masih ada rasa ketidakpuasan bagi mereka. Ketika pelayanan jasa yang di berikan oleh gojek kepada pelanggan itu buruk maka pelanggan akan merasakan suatu ketidakpuasan dan pelanggan tidak akan kembali untuk menggunakan jasa tersebut. Pelanggan bisa saja mengeluh dan mengakibatkan hal tersebut menjadi kabar yang tidak baik bagi perusahaan gojek maupun pelanggan lain.
3. Dalam penelitian ini harga yang diberikan dari jasa transportasi ojek *online* (go-jek) terhadap pelanggan khususnya bagi mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta masih dikatakan menengah. Menetapkan harga yang relatif wajar menjadi hal penting bagi perusahaan gojek dalam memberikan kepuasan bagi para pelanggan. Tidak menutup kemungkinan bahwa harga yang tidak wajar dengan apa yang didapat oleh pelanggan, akan membuat para pelanggan tidak merasa puas.

### **C. Saran**

Berdasarkan implikasi yang telah disampaikan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diantaranya adalah:

1. Dalam memuaskan para pelanggan, gojek harus mampu menciptakan kepuasan pelanggan terlebih dahulu. Alangkah baiknya jika perusahaan jasa transportasi ojek *online* gojek lebih ketat lagi dalam menjalankan aturan bagi para pengemudinya, agar mereka pun tentunya dapat

meningkatkan kepuasan para konsumennya. Misalnya dengan memberikan layanan kinerja yang berkualitas, menjaga keamanan dan kenyamanan pelanggan, serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, pastinya dengan harga yang disesuaikan atau sewajarnya, tidak melebihi kemampuan para pelanggan terutama dalam kalangan mahasiswa.

2. Dalam meningkatkan kualitas layanan, pihak jasa transportasi ojek *online* gojek perlu untuk meningkatkan tingkat daya tanggap dan ketepatan pengemudi dalam melayani pelanggan, meningkatkan keterampilan mengemudikan motor pada setiap pengemudi sehingga pelanggan dapat merasa aman saat menggunakan jasa transportasi ojek *online* gojek, tentunya pengemudi gojek juga mentaati aturan yang berlaku seperti menggunakan atribut yang menunjukkan bahwa dirinya adalah pengemudi gojek yang resmi.

Melakukan training kepada pengemudi gojek mungkin diperlukan, mengenai ketanggapan dalam melayani konsumen. Sehingga keinginan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi yang ditawarkan oleh gojek akan terpenuhi atau mencapai bahkan melebihi harapan pelanggan.

Diharapkan gojek dapat mampu mempertahankan rasa empati dari pada pengemudinya agar dapat mempertahankan kepuasan konsumen, dengan cara memberikan bantuan.

3. Faktor harga (nilai pengorbanan) sebagai salah satu tolak ukur kepuasan. Semakin terjangkau harga pada jasa transportasi ojek *online* gojek, maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Maka dari itu jasa transportasi

ojek *online* gojek memberikan harga yang terjangkau dengan cara harganya disesuaikan dengan tidak mengurangi kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Karena pihak gojek harus tetap menjaga kesesuaian harga dengan manfaat yang diberikan.