

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi *Online* Gojek”, maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

- A. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan transportasi *online* Gojek.
- B. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan transportasi *online* Gojek.

B. Implikasi

Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas layanan dan persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan transportasi *online* Gojek. Dengan demikian, perusahaan transportasi *online* Gojek perlu untuk meningkatkan respon positif pelanggan terhadap kualitas layanan dan persepsi harga. Hal-hal yang perlu ditingkatkan yaitu:

1. Variabel kualitas layanan

Pada pernyataan “tipe kendaraan *driver* Gojek menjadi daya tarik bagi pelanggan”. Dari pernyataan tersebut, solusinya adalah dengan tetap mengecek kendaraan para *driver* sebagai salah satu persyaratan untuk menjadi *driver* Gojek.

2. Variabel persepsi harga

Pada pernyataan “layanan Gojek lebih mahal dibandingkan kompetitor”. Dari pernyataan tersebut, solusinya adalah dengan tetap menjaga harga jual karena saat ini harga yang ditawarkan sudah cukup tepat, pihak transportasi *online* Gojek harus mendukung dengan mengkomunikasikan keunggulan dari layanan Gojek.

3. Variabel kepuasan pelanggan

Pada pernyataan “saya merasa penanganan keluhan konsumen dilakukan dengan cepat”. Dari pernyataan tersebut, solusinya adalah melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan yang menangani keluhan konsumen sehingga karyawan dapat cepat dan tanggap dalam menangani keluhan para konsumen transportasi *online* Gojek.

C. Saran

Berdasarkan hasil uji penelitian dan kesimpulan, maka dapat diberikan beberapa saran, yaitu sebagai berikut:

a. Saran Praktis

Sehubungan dengan implikasi yang telah dijelaskan sebelumnya, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, diharapkan pihak transportasi *online* Gojek dapat meningkatkan daya tanggap dan ketepatan *driver* dalam melayani pelanggan mulai dari mengecek kendaraan sebelum melayani pelanggan, pihak transportasi *online* Gojek juga dapat melakukan evaluasi apakah harga yang ditawarkan sesuai dengan layanan yang diberikan agar pelanggan merasa harga yang dibayar sesuai dengan manfaat yang dirasakan oleh pelanggan. Selain itu, pihak transportasi *online* Gojek survei kepuasan pelanggan terkait layanan yang ditawarkan sehingga perusahaan dapat memperbaiki layanannya dan bisa memenuhi harapan pelanggannya.

b. Saran Teoritis

1. Pada penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menggunakan variabel yang berbeda, seperti promosi, citra merek, dan kepercayaan agar dapat mengeksplorasi kemungkinan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan juga sebagai variasi dalam penelitian.
2. Pada penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian dari kalangan responden yang berbeda, misalnya dengan melakukan penelitian di wilayah lain yang memiliki kondisi demografis, sosial dan budaya yang berbeda.