

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan dari hasil penelitian tentang kepuasan penggunaan aplikasi Gojek online di kalangan mahasiswa Prograsm Studi DIII Teknik Listrik dapat disimpulkan sebagai berikut

Dari penelitian ini disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna merasa tertarik dan puas dalam menggunakan aplikasi Gojek online. Empat faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan aplikasi Gojek online adalah faktor emotional, biaya, kualitas dan harga. Keempat faktor yang ada setelah melalui perhitungan menggunakan interpretasi skor masing-masing faktor menunjukkan rentang nilai yang tinggi dan hanya faktor harga yang sedikit berbeda yaitu menunjukkan rentang nilai sebesar 67,2% dari faktor yang lain seperti, faktor emotional sebesar 72,52%, faktor biaya sebesar 71,4%, faktor kualitas sebesar 68,85%. Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor harga menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup dirasakan oleh pengguna dan ketiga faktor lainnya menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan yang telah diteliti atas jawaban responden, maka dapat diambil saran yang membangun berikut:

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan sebaiknya pihak perusahaan penyedia aplikasi Gojek online dapat memperhatikan atau memperbaiki persoalan harga yang lebih kompetitif dengan transportasi online lain. Karena faktor harga dari hasil penelitian menunjukkan sedikit lebih rendah dari faktor yang lainnya hal tersebut dapat dilihat dari tabel rank.