

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat dijelaskan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan Go-jek terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya sebesar 0,662 atau sebesar 66,2%, sisanya 33,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdapat pada penelitian ini. Berdasarkan uji F (uji simultan) dapat dilihat bahwa  $F_{hitung} 52,673 > F_{tabel} 2,240$ . Artinya kualitas pelayanan yang berupa bukti fisik, empati, daya tanggap, kehandalan dan jaminan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan uji t (uji parsial) menunjukkan bahwa hanya variabel bukti fisik, daya tanggap dan jaminan yang memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel empati dan kehandalan tidak mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan.
2. Dimensi daya tanggap merupakan yang paling dominan karena mempunyai koefisien regresi paling besar diantara dimensi lainnya yaitu 0,301 atau sebesar 30,1%.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka penulis mempunyai beberapa saran, yaitu:

1. Kualitas pelayanan dimensi bukti fisik, daya tanggap dan jaminan perlu dipertahankan agar kepuasan pelanggan terus terjaga dan semakin meningkat. Sedangkan empati dan kehandalan yang diberikan Go-jek perlu ditingkatkan lagi karena hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua dimensi ini tidak memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan Go-jek pada mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya. Dimensi empati dapat ditingkatkan dengan cara

menjalinkan komunikasi yang baik dan memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Sedangkan dimensi kehandalan dapat ditingkatkan melalui kehandalan driver dalam berkendara dan pelayanan yang dapat dipercaya.

2. Go-jek hendaknya terus memperhatikan variabel daya tanggap karena variabel ini merupakan variabel yang paling dominan dalam hal mempengaruhi kepuasan pelanggan Go-jek pada mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya. Upaya yang harus dilakukan adalah terus menjaga dan meningkatkan daya tanggap yang diberikan seperti kecepatan driver menerima pesanan, driver yang menjemput dan mengantar pelanggan dengan tepat waktu, solusi yang diberikan Go-jek apabila terjadi permasalahan ketika pelanggan memesan dan kecepatan aplikasi Go-jek yang menghubungkan pelanggan dan driver.