

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian yang telah penulis lakukan ini bertujuan guna mengetahui pengaruh antara variabel X yaitu variabel *Tangible*, variabel *Reliability*, variabel *Responsiveness*, dan variabel *Emphaty*, variabel *Assurance* terhadap variabel Y yaitu Kepuasan Konsumen pada layanan jasa aplikasi Gojek untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan diantara variabel bebas tersebut. Berdasarkan dari rumusan masalah maka analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan antara lain:

1. Variabel *tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen layanan aplikasi Gojek
2. Variabel *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen layanan aplikasi Gojek.
3. Variabel *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen layanan aplikasi Gojek.
4. Variabel *emphaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen layanan aplikasi Gojek.
5. Variabel *assurance* berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen layanan aplikasi Gojek.
6. Variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty* dan *assurance* menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen layanan transportasi jasa Gojek.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka penulis mengemukakan beberapa saran:

1. Gojek harus lebih memperhatikan serta lebih meningkatkan lagi bukti fisik (*tangible*) seperti helm, jaket harus wangi dan tidak memiliki bau yang tidak enak. Serta kendaraan yang digunakan haruslah dalam keadaan yang baik guna membuat konsumen menjadi lebih puas dalam menggunakan layanan jasa aplikasi Gojek.

2. Gojek harus lebih meningkatkan kehandalan (*reliability*), seperti driver Gojek yang tepat waktu dalam menjemput konsumen serta kehandalan driver Gojek dalam mengendarai motor tidak ugal-ugalan sehingga akan membuat konsumen menjadi merasa lebih puas dalam menggunakan layanan jasa aplikasi Gojek.
3. Gojek harus lebih memberikan daya tanggap (*responsiveness*) yang baik serta cepat dan tepat terhadap konsumen sehingga tidak membuat konsumen menjadi menunggu dengan lama. Dengan ini akan membuat konsumen merasa puas dalam menggunakan jasa aplikasi Gojek.
4. Gojek diharapkan lebih meningkatkan lagi empati (*emphaty*) terhadap konsumen pengguna Gojek. Sehingga pengguna jasa aplikasi Gojek akan merasa puas dalam menggunakan jasa aplikasi Gojek.
5. Gojek haruslah tetap mempertahankan serta lebih meningkatkan jaminan (*assurance*) yang sudah ada pada Gojek. Sebab dengan adanya jaminan (*assurance*) pada Gojek ini konsumen akan merasa mejadi lebih aman dan nyaman dalam menggunakan jasa aplikasi Gojek ini.
6. Dalam penelitian ini membuktikan pengaruh pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen jasa transportasi Gojek adalah sebesar 42,9%. Sedangkan sisanya sebesar 57,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Oleh karena itu pada penelitian selanjutnya, penulis diharapkan mengkaji atau meneliti faktor-faktor lain yang tidak ada dalam penelitian.

