

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang tinjauan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan gofood, maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Kualitas pelayanan yang ditawarkan gofood melalui layanan aplikasi ataupun *Driver* telah mampu memberikan pelayanan jasa yang sangat baik. Dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, Jaminan dan empati telah mampu memberikan kepuasan pada pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari hasil penilaian deskriptif persentase yang menyatakan sangat setuju pada tiap dimensi kualitas pelayanan Gofood.

2. Dimensi bukti fisik pada kualitas pelayanan menjadi dimensi yang lebih dominan dibandingkan ke empat dimensi lainnya. Kemudahan yang dialami pelanggan pada saat melakukan pemesanan, instruksi penggunaan layanan yang lengkap, rekomendasi menu/restaurant yang beragam, serta tampilan dari *Driver* Gofood yang sesuai telah memberikan kepuasan bagi pelanggan. Sedangkan, dimensi kehandalan menjadi dimensi terendah pada kualitas pelayanan. Terendah bukan berarti buruk akan tetapi diperlukan peningkatan terutama terhadap kehandalan kinerja aplikasi serta kecermatan dari *Driver* Gofood pada saat melakukan pemesanan.

5.2 Saran

1. Gojek sebaiknya melakukan pelatihan terlebih dahulu secara intensif kepada calon *Driver*. Tujuan dari pelatihan agar *Driver* Gojek dapat

mengerti peraturan/regulasi perusahaan serta dapat meningkatkan kehandalan dari driver baik dalam penggunaan aplikasi, pengetahuan tentang layanan, cara melayani dan berkomunikasi dengan pelanggan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan Gofood.

2. Untuk dimensi Bukti Fisik, Gofood harus memberikan penjelasan lebih tegas kepada mitra gofood dikarenakan, masih ada saja merchant gofood tidak melakukan pembaharuan terhadap harga produk serta informasi terkait restaurant/usaha makanan. Hal ini dapat mengurangi tingkat kualitas pelayanan dimensi bukti fisik dan dimensi jaminan pada Gofood.
3. Sebaiknya Gojek harus memperhatikan kinerja dari aplikasi. Sering terjadi eror dan *GPS* yang tidak sesuai titik lokasinya sehingga driver gofood kesulitan untuk melakukan pengantaran.