

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan dalam Bab IV, Maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek (GO RIDE) pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Hal ini menyatakan bahwa Hipotesis pertama yang telah dirumuskan oleh peneliti yaitu terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek (GO RIDE) Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan diterima.
2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek (GO RIDE) pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Hal ini menyatakan bahwa Hipotesis Kedua yang telah dirumuskan oleh peneliti yaitu terdapat pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
3. Hasil uji F (Simultan) bersama-sama membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek (GO RIDE) pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan Dengan demikian hipotesis ketiga diterima

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Perusahaan GOJEK
 - i. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, pihak jasa gojek perlu untuk meningkatkan tingkat daya tanggap dan ketepatan pengemudi dalam melayani pelanggan, meningkatkan keterampilan mengemudikan motor pada setiap pengemudi sehingga pelanggan dapat merasa aman saat menggunakan jasa transportasi gojek, tentunya pengemudi gojek juga mentaati aturan yang berlaku seperti menggunakan atribut yang menunjukkan bahwa dirinya adalah pengemudi gojek
 - ii. Faktor harga sebagai salah satu tolak ukur kepuasan. Semakin terjangkau harga pada jasa transportasi gojek, maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Maka dari itu agar gojek memberikan harga yang terjangkau dengan cara menyesuaikan harganya dengan tidak mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Karna pihak gojek harus tetap menjaga kesesuaian harga dengan manfaat yang diberikan.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
Peneliti Selanjutnya disarankan untuk hasil penelitian ini dapat dilanjutkan dengan mengembangkan penelitian-penelitian lainnya, yaitu penelitian untuk mengungkap lebih jauh variabel Kualitas Pelayanan dan Harga yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.