

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Model regresi berganda dari variabel berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan harga terhadap variabel kepuasan pelanggan ojek *online* sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 0,063 + 0,037X_1 + 0,107X_2 + 0,295X_3 + 0,048X_4 + 0,061X_5 + 0,439X_6$$

2. Model regresi terbaik yang diperoleh dengan metode *backward* sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 0,702 + 0,354X_3 + 0,470X_6$$

dimana X_3 merupakan daya tanggap dan X_6 merupakan harga

3. Dari keenam variabel yang digunakan diperoleh faktor-faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu daya tanggap dan harga, dengan nilai indeks determinasi sebesar 0,396 atau variabel Y dapat dijelaskan variabel bebas sebesar 39,6%.

5.2 Saran

Pada penelitian ini, peneliti meneliti faktor berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan harga mempengaruhi kepuasan pelanggan ojek *online* dengan responden mahasiswa Universitas Negeri Medan, dimana dari keenam faktor yang diteliti terdapat dua faktor yang paling berpengaruh, yaitu harga dan daya tanggap. Maka disarankan kepada perusahaan yang bergerak dibidang yang sejenis dapat lebih memperhatikan harga pelayanan pada ojol dan kualitas daya tanggap dari *driver* ojol.