

BAB V

PENUTUP

1.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada Bab IV, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas Pelayanan yang diharapkan pengguna Gojek adalah Gojek harus meningkatkan variabel Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promo agar kepuasan pelanggan semakin bertambah karena variabel-variabel tersebut memiliki pengaruh langsung terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,952 atau 95,2% dan memiliki peran yang paling besar dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Harga dengan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,348 atau 34,8% dan pengaruh yang signifikan antara Promo dengan Kepuasan Pelanggan sebesar -0,301. Nilai Promo bernilai negatif, artinya apabila Promo menurun maka Kepuasan Pelanggan juga akan menurun.

1.2 SARAN

Berikut ini adalah beberapa saran yang dapat digunakan untuk mengembangkan penelitian ini.

1. Perlu diadakan penelitian dengan variabel yang lebih kompleks lagi, sehingga nilai yang diperoleh semakin tepat.
2. Variabel bebas yang akan digunakan dalam penelitian sebaiknya adalah variabel yang memiliki pengaruh besar terhadap variabel terikat, sehingga hasilnya lebih baik.
3. Diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan penelitian tersebut dan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan data ataupun segala sesuatunya sehingga penelitian dapat dilakukan dengan lebih baik.