

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Ojek Online (Gojek). Metode penelitian yang digunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian korelasional. Hipotesis dari penelitian ini adalah “ada hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan ojek daring”. Semakin baik Kualitas Pelayanan maka semakin tinggi Kepuasan Pelanggan Ojek Online, begitu pula sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan diri maka semakin rendah kepuasan pelanggan ojek daring.

Populasi dalam penelitian ini adalah 150 pengguna ojek online (Gojek) dari semua kalangan. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Incidental sampling*. Sample dipilih secara random, dimanapun ditemui penggunaan gojek.

Hasil analisis data dengan menggunakan *Product Moment Pearson* di dapat kan hasil  $\rho = 0,895$  pada taraf signifikansi ( $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ )). Jadi dapat dikatakan hipotesis diterima yaitu ada hubungan positif yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Hal tersebut berarti semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan. Sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan maka semakin rendah kepuasan pelanggan.

#### **B. Saran**

Pada bagian akhir penelitian ini penulis mengemukakan beberapa saran yang merujuk pada hasil penelitian yang telah dilakukan. Adapun saran – saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan atau driver gojek dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan Parasuraman, Zeithml & Bitner (1998)
  - a. *Tangibles*, dengan cara memakai atribut lengkap ketika bertugas. Agar pelanggan merasa aman dan tenang
  - b. *Reliability*, dengan cara harus bisa menguasai jalan atau lebih aktif memperhatikan.
  - c. *Responsiveness*, dengan cara mengkonfirmasi dengan cepat order yang masuk lewat fitur pesan dan antar pelanggan atau barang dengan cepat.
  - d. *Assurance*, dengan cara menjaga kesopanan dan keamanan pelanggan selama perjalanan.
  - e. *Emphaty*, memberikan perhatian yang tulus dan bersifat yang diberikan kepada pelanggan, seperti saat mengantarkan penumpang yang lanjut usia dengan kecepatan rendah.
2. Bagi pelanggan atau pengguna gojek lebih aktif memberikan masukan dan saran untuk perusahaan atau driver gojek bukan hanya sekedar memberikan rating saat

order selesai. Pengguna Gojek juga bisa memberi saran lewat website resmi Gojek.

3. Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini belum dikatakan sempurna dan masih banyak memiliki kekurangan. Untuk itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut diluar variable yang diteliti oleh penulis. Langkah-langkah yang diberikan penulis setidaknya bisa menciptakan dan memberikan peningkatan pada fitur yang lebih baik pada aplikasi sehingga memudahkan pengguna Gojek dan peningkatan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen, dimana ketika kualitas pelayanan yang akan diberikan mampu memuaskan konsumen maka akan memberikan keuntungan bagi perusahaan.