

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Transportasi telah berubah secara signifikan karena teknologi yang berkembang pesat, yang memudahkan kita untuk menggunakan smartphone untuk transportasi. Jumlah orang yang menggunakan transportasi online semakin meningkat dari tahun ke tahun, terlihat dari meningkatnya jumlah pengguna dan komuter yang menggunakan jasa transportasi online.

Masyarakat mulai menyukai transportasi online karena harganya yang terjangkau, bermanfaat, dan menarik. Contoh dari layanan ini adalah Gojek, Grab, dan Maxim. Ketersediaan transportasi online telah meningkatkan kesejahteraan pengemudi, namun tergantung pada bisnis penyedia layanan, ada juga kekurangannya.

Keputusan untuk menggunakan transportasi online juga dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk harga, kenyamanan, kepercayaan, dan kualitas layanan. Bisnis transportasi online telah berkembang sebagai hasil dari kemajuan teknologi yang pesat, dan potensi dampak inovasi yang mengganggu pada sektor ini sekarang menjadi kekhawatiran yang signifikan.

Berdasarkan pada hasil penelitian, maka penulis berkesimpulan bahwa :

- Kepercayaan pengguna pada moda transportasi online baik itu pengguna Gojek, Grab dan Maxim cukup tinggi ditandai dengan adanya mereka memesan secara terus menerus terutama pada Grab di mana pengguna banyak memakai Grab ditandai juga dengan banyaknya orderan yang dilakukan masing-masing terutama jasa transportasi dan pembelian makanan (Grab car dan Grab food).

- Faktor yang menentukan kepercayaan pengguna pada moda transportasi online, antara lain merasa data pribadi masih tergolong aman, kualitas pelayanan dengan melihat rating sang driver. Hal lain menentukan pengguna memilih jasa transportasi online karena harga yang terjangkau.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berikut beberapa sarannya.

Bagi Platform Perusahaan :

Mengevaluasi hasil kerja dari pada driver ojek online itu sendiri dimana platform perusahaan dapat menilai efektivitas ojek online dengan mempertimbangkan sejumlah faktor. Untuk memastikan layanan yang ditawarkan sesuai dengan ekspektasi pengguna, analisis pengalaman pengguna juga dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja ojek online.

Penelitian ini juga menekankan betapa pentingnya teknologi untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan dan mendorong kinerja. Platform perusahaan dapat menciptakan sistem penilaian kinerja ojek online yang ekstensif dan tahan lama dengan mempertimbangkan faktor-faktor ini.

Bagi Pengguna atau Konsumen :

Pastikan untuk mengevaluasi tingkat layanan yang diberikan oleh perusahaan jasa transportasi yang menawarkan layanan ojek online. Ini mencakup keramahan pengemudi, daya tanggap, dan kemampuan komunikasi verbal dan nonverbal. Kepuasan pengguna dapat meningkat dengan komunikasi yang efektif. Pastikan untuk mengecek aplikasi ojek online untuk mengetahui ketersediaan informasi penting, seperti nomor polisi armada.

Kepercayaan diri dan rasa aman pengguna dapat tumbuh sebagai hasilnya. Gunakan teknik yang disediakan untuk memberikan umpan balik kepada perusahaan ojek online tentang area apa pun yang memerlukan perbaikan. Misalnya, keluhan tentang fitur aplikasi, kualitas layanan, atau penundaan. Umpan balik pengguna dapat membantu bisnis dalam meningkatkan penawaran mereka.

