

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian dan uraian pembahasan pada Bab IV terkait Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Online di Cibubur, Jakarta Timur, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t memperlihatkan nilai signifikansi yang mendukung temuan tersebut. Hal ini menegaskan bahwa kualitas layanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan Gojek, baik melalui fitur aplikasi maupun interaksi dengan driver, maka tingkat kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi.
2. Ketepatan Waktu berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Nilai signifikansi menunjukkan bahwa meskipun ketepatan waktu berhubungan positif dengan kepuasan, pengaruhnya tidak kuat. Artinya, keterlambatan tidak serta-merta menurunkan kepuasan pelanggan karena adanya faktor eksternal seperti kemacetan atau cuaca.
3. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil uji t dengan nilai signifikansi membuktikan bahwa harga menjadi faktor dominan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Harga yang sesuai manfaat, terjangkau, serta adanya promo/loyalty meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dari ketiga variabel yang dianalisis, harga menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan, kemudian diikuti oleh kualitas layanan, sementara variabel ketepatan waktu tidak memberikan pengaruh yang signifikan.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran yang ditujukan kepada pihak manajemen Gojek, pengguna layanan, dan peneliti selanjutnya, yaitu:

### 1. Saran Pihak Gojek:

- a. Diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan aplikasi dan driver, dengan pelatihan terkait keramahan, komunikasi, dan profesionalisme.
- b. Diharapkan dapat memperbaiki sistem estimasi waktu perjalanan agar lebih akurat dengan teknologi navigasi real-time.
- c. Diharapkan dapat menjaga strategi harga tetap kompetitif disertai promo, diskon, dan program loyalitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
- d. Diharapkan dapat melakukan inovasi fitur, seperti keamanan tambahan, layanan pelanggan 24 jam, serta diversifikasi layanan.

### 2. Saran bagi Pengguna Layanan:

- a. Memanfaatkan fitur aplikasi secara maksimal, seperti estimasi waktu, pelacakan perjalanan, dan fitur keamanan.
- b. Memberikan umpan balik berupa rating/ulasan agar Gojek dapat terus meningkatkan kualitas.

### 3. Saran bagi Penelitian Selanjutnya:

- a. Menambahkan variabel lain seperti keamanan, citra merek, inovasi teknologi, dan promosi non-harga.
- b. Menggunakan metode mixed methods agar hasil lebih mendalam.
- c. Memperluas cakupan wilayah penelitian agar hasil lebih representatif terhadap pengguna Gojek secara umum.