

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi kepuasan pelanggan.
2. Harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Artinya jika semakin sesuai tingkat harga yang diberikan GoJek maka pelanggan akan semakin puas.
3. R^2 pada penelitian ini sebesar 48,3% dan sisanya sebesar 51,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian.

B. Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang telah dijelaskan maka implikasi manajerial bagi perusahaan GoJek adalah sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini berarti *driver* GoJek memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan dengan baik, dengan adanya kualitas

pelayanan yang baik yang dirasakan pelanggan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

2. Variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini membuktikan bahwa dengan adanya kesesuaian harga dengan manfaat yang diterima maka dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan serta dengan adanya harga yang terjangkau dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

C. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini memiliki R^2 sebesar 47,2% dan 52,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti, sehingga pada penelitian selanjutnya diharapkan untuk mengembangkan variabel *marketing mix* lainnya yang belum diteliti seperti variabel lokasi, promosi, dan kualitas aplikasi.

D. Saran

1. Bagi Perusahaan

Pelayanan dan harga yang diberikan oleh gojek sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas, jadi pihak gojek harus mempertahankan kualitas pelayanan dan harga yang diberikan.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan untuk penelitian selanjutnya metode yang digunakan untuk pengumpulan data menggunakan metode survey dengan bertemu responden, agar peneliti dapat memantau dan mengawasi secara langsung responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsim. 2013. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Djaslim, Salidin. 2003. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian*. Bandung: Linda Karya.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi II. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2017. *EKONOMETRIKA: Teori, Konsep dan Aplikasi dengan IBM SPSS 22*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto H.M. 2007. *Metode Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Edisi 2017. BPFE. Yogyakarta.
- Kotler dan Garry. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler Philip. dan Kevin Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1*. Erlangga. Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Penelitian untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 3. Jakarta : Erlangga.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Lovelock dan Wright. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indeks. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mar'ati dan Sudarwanto. 2016. *Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi oje online (studi pada konsumen gojek di surabaya)*. Vol 3 No 3.
- Noeraini, I.A. dan Sugiyono 2016. *Pengaruh tingkat kepercayaan, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan JNE Surabaya*. Jurnal ilmu dan riset manajemen. Vol. 5 No.5.

Shiffman, Leon dan Kanuk Lazar Leslie. 2018. *Perilaku Konsumen*. Edisi Ketujuh. Jakarta : Indeks.

Sintya L.I. dan Karuntu M.M. 2018. *Pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi go-jek online pada mahasiswa FEB Unsrat Manado*. Jurnal EMBA. Vol. 6 No. 3.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta. Bandung.

Swastha, Basu. 2001. *Manajemen Penjualan*. BPFE. Yogyakarta.

Prasetio, Ari. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Management Analysis Journal 1 (4).

Tjiptono, Fandi. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi 3. Andi. Yogyakarta.

<https://driver.go-jek.com/s/article/Standar-Layanan-GO-JEK-1536835248532>(Diakses pada, jum'at 22 Maret 2019)

<https://www.cnbcindonesia.com/fintech/20190506064835-37-70600/gojek-putuskan-teruskan-uji-coba-tarif-baru-minimum-rp-10000>
(diakses pada, jum'at 24 Mei 2019)

<https://en.wikipedia.org/wiki/Gojek> (diakses pada, Rabu 7 Agustus 2019)

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScxebZu3QI-GJ04bYk-Ke206jdPyFYXQiiwTy6-setNDz9lgQ/viewform>