

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian menggunakan metode pendekatan kuantitatif jumlah responden 140 orang. Data diolah melalui perangkat lunak SmartPLS 4.0 dengan dua tahap analisis yaitu, uji *outer* model terdiri dari uji validitas serta reliabilitas. Tahapan selanjutnya yaitu uji *inner* model. Mengacu rumusan masalah serta tujuan penelitian telah ditetapkan, sehingga kesimpulan dari hasil analisis:

1. Persepsi harga tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen transportasi ojek *online* Gojek, jadi harga yang murah atau terjangkau, dan daya saing harga dengan jasa ojek *online* yang lain tidak dapat mempengaruhi kepuasan konsumen Gojek di Yogyakarta.
2. Kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen transportasi ojek online Gojek, apabila kualitas layanan semakin baik sehingga tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa tersebut akan meningkat.

B. Saran

Penelitian terdapat banyak kekurangan serta masih jauh dari kata sempurna, penyebaran data yang kurang baik dan masih terpusat dalam satu daerah menyebabkan hasil penelitian ini kurang maksimal. Selain itu, dalam penelitian ini mempunyai variabel yang tidak memiliki pengaruh terhadap

variabel lainnya. Dari hal tersebut peneliti berharap penelitian selanjutnya mampu memperbaiki dan menyempurnakan apa yang menjadi kekurangan dalam penelitian ini. Menurut hasil penelitian, ada beberapa saran dari peneliti:

1. Bagi perusahaan diharapkan dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas layanan diberikan dari segi penanganan pemecahan masalah konsumen. Maka bagi perusahaan disarankan untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan penanganan driver dalam membantu memecahkan masalah konsumen.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan memperluas batasan penelitian dan mampu mendesain ulang penelitian dengan menambah variabel dan mengganti variabel persepsi harga yang tidak memiliki pengaruh dengan variabel yang lainn