

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang melibatkan 161 responden pengguna layanan transportasi online InDriver di Kota Ternate, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan InDriver di Kota Ternate. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diterima pelanggan, seperti ketepatan waktu, keramahan driver, kenyamanan layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Persepsi Harga (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel persepsi harga juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Persepsi harga yang dinilai adil, terjangkau, dan sesuai dengan kualitas layanan mempengaruhi langsung tingkat kepuasan pelanggan. Semakin positif persepsi harga, semakin puas pelanggan terhadap layanan InDriver.

3. Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan (X1) dan Persepsi Harga (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Kualitas pelayanan dan persepsi harga secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kedua faktor ini saling melengkapi dalam membentuk tingkat kepuasan pelanggan; layanan yang berkualitas dipadukan dengan harga yang dianggap wajar membentuk pengalaman layanan yang memuaskan.

4. Keterkaitan dengan Teori Perceived Value oleh Zeithaml (1988)

Penelitian ini memperkuat teori *Perceived Value* yang menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk dari perbandingan antara manfaat yang diperoleh dengan pengorbanan yang dikeluarkan. Dalam konteks InDriver di Kota Ternate, pelanggan menilai manfaat layanan dari Kualitas pelayanan yang diterima (ketepatan waktu, keramahan driver, kenyamanan layanan). Harga yang dirasakan adil dan terjangkau. Kombinasi keduanya membentuk nilai yang dipersepsikan (*perceived value*), yang selanjutnya menentukan tingkat kepuasan pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, beberapa saran yang dapat diajukan baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan akademik dalam bidang pemasaran jasa, khususnya mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji aspek layanan transportasi online, khususnya dalam konteks lokal seperti Kota Ternate yang lebih luas.
- b. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam literatur manajemen kualitas layanan dan strategi penetapan harga, terutama dalam konteks industri transportasi online berbasis aplikasi yang menggunakan sistem negosiasi tarif, bukan algoritma tetap.
- c. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan model dengan menambahkan variabel lain di luar kualitas pelayanan dan persepsi harga, seperti faktor kepercayaan pelanggan terhadap keamanan layanan, kualitas aplikasi yang

mencakup kemudahan penggunaan serta keandalan sistem, efektivitas promosi, dan program loyalitas.

2. Praktisi

- a. Bagi perusahaan transportasi online InDriver, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan untuk tetap mempertahankan kualitas pelayanan dan sistem penetapan harga, agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.
- b. Bagi pemerintah, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam merumuskan kebijakan yang mendukung perkembangan jasa transportasi online, termasuk dalam hal pengaturan tarif dan peningkatan mutu pelayanan pada masyarakat.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini bisa menjadi sumber informasi dan referensi untuk studi-studi berikutnya, terutama yang membahas kepuasan pelanggan dalam layanan transportasi online dengan pendekatan yang lebih kontekstual, serta mendorong pengembangan teori-teori baru dalam bidang ini.
- d. Selain itu, dalam konteks feedback pelanggan, InDriver disarankan untuk lebih mengoptimalkan sistem umpan balik yang tersedia di dalam aplikasi. Melalui mekanisme penilaian dan ulasan pelanggan yang lebih terperinci, perusahaan dapat mengetahui aspek mana yang sudah berjalan dengan baik dan mana yang masih perlu diperbaiki. Umpan balik ini juga dapat dijadikan dasar dalam pemberian penghargaan kepada pengemudi berprestasi, serta menjadi acuan dalam merancang program pelatihan lanjutan bagi pengemudi yang dinilai kurang memenuhi standar pelayanan.