

## BAB V

### KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Pernyataan hipotesis  $H_1$  **diterima**. Variabel harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Gojek dan memiliki nilai *estimated* sebesar 0.453, sehingga hipotesis 1 yang berpengaruh positif sebesar 45,3%. Hal tersebut membuktikan bahwa apabila harga yang ditetapkan memenuhi harapan maka tercipta kepuasan pelanggan. Maka jika harga sesuai dengan harapan konsumen kepuasan pelangganpun juga akan meningkat.
2. Pernyataan hipotesis  $H_2$  **diterima**. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Gojek dan memiliki nilai *estimated* sebesar 0.177, sehingga hipotesis 2 yang berpengaruh positif sebesar 17,7%. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat memuaskan konsumen. Oleh karena itu, jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.
3. Pernyataan hipotesis  $H_3$  **diterima**. Variabel harga berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen Gojek dan memiliki nilai *estimated* sebesar 0.314, sehingga hipotesis 3 yang berpengaruh positif sebesar 31,4%. Hal ini membuktikan apabila harga yang ditetapkan dapat membuat pelanggan menjadi loyal. Oleh karena itu, jika harga yang ditetapkan sesuai dengan pelanggan maka loyalitas pelanggan juga akan meningkat.

4. Pernyataan hipotesis H<sub>4</sub> **diterima**. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Gojek dan memiliki nilai *estimated* sebesar 0.354, sehingga hipotesis 4 yang berpengaruh positif sebesar 35,4%. Hal ini membuktikan apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik dapat membuat pelanggan menjadi loyal. Oleh karena itu, jika kualitas pelayanan baik maka loyalitas pelanggan juga akan tinggi.
5. Pernyataan hipotesis H<sub>5</sub> **diterima**. Variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Gojek dan memiliki nilai *estimated* sebesar 0.382, sehingga hipotesis 5 yang berpengaruh positif sebesar 38,2%. Hal ini membuktikan apabila telah tercipta kepuasan konsumen maka akan tercipta loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, jika kepuasan pelanggan meningkat maka loyalitas pelanggan juga akan meningkat.

## **B. Implikasi Praktis**

Hasil analisis menyatakan bahwa harga, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya pada loyalitas pelanggan pada Gojek yang memiliki implikasi pada peningkatan kepuasan konsumen, dengan sesuainya harga dan kualitas pelayanan lalu memberikan dampak terhadap loyalitas pelanggan.

Gojek melakukan berbagai promo harga terutama untuk para pengguna Gojek dengan mengajak pelanggan untuk menggunakan Gopay dan juga bagi konsumen baru.

Kualitas layanan diukur dengan lima dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, dan *tangibles*. Secara *estimated*

besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan adalah yang terkecil dibandingkan dengan harga. Hal ini dapat disebabkan karena pelanggan gojek kurang menganggap kualitas pelayanan sesuatu yang membuatnya menjadi pelanggan yang loyal. Untuk itu yang perlu dilakukan oleh manajemen Gojek adalah dengan terus memberikan harga yang kompetitif kepada pelanggannya.

Pada dimensi *attribute related to purchase* secara deskriptif adanya indikasi kurang baik sebesar 30,5% yang menjawab biasa saja disebabkan perlu ditingkatkannya lagi kepuasan pelanggan agar konsumen lebih sering lagi untuk melanjutkan pembelian.

## **C. Saran**

### **1. Saran Teoritis**

- a. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menggunakan objek penelitian yang berbeda atau pada industri yang sama dengan lokasi berbeda.
- b. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan jumlah sampel yang lebih banyak dan lebih luas, serta menambahkan referensi-referensi dan *review* penelitian yang lebih baru agar hasil penelitian akurat.
- c. Responden pada penelitian selanjutnya juga dapat difokuskan dengan rentang usia di bawah 25 tahun ataupun lebih memperbanyak responden dengan usia di bawah 25 tahun mengingat hasil pada penelitian ini yang mayoritas respondennya adalah usia < 30 tahun.

- d. Dalam penelitian mendatang, dapat dilakukan penambahan variabel penelitian seperti promosi, lokasi, *brand*, *culture*, dan *customer expectation* yang bisa diteliti juga apakah variabel-variabel tersebut dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

## **2. Saran Praktis**

- a. Diharapkan pihak Gojek dapat menyesuaikan harga yang lebih kompetitif lagi dengan memberikan discount yang lebih bervariasi di samping diskon untuk pengguna dengan pembayaran yang menggunakan Gopay.
- b. Diharapkan pihak Gojek lebih memperhatikan responsiveness sehingga pelanggan dapat lebih cepat dijemput atau tidak terlalu menunggu lama.
- c. Diharapkan pihak Gojek terus meningkatkan kinerjanya terutama pada harga dan juga kualitas pelayanan agar pelanggan semakin merasa puas menggunakan jasa transportasi Gojek.