

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan melalui analisis Partial Least Square (PLS) mengenai Analisis Keputusan Penggunaan Jasa Layanan Gojek, maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

- a. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel Citra Merek memberikan kontribusi langsung terhadap keputusan pembelian. Citra Merek yang di Bangun oleh Gojek mempengaruhi keputusan pembelian. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang dibuat peneliti yaitu Citra Merek berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan jasa Gojek.
- b. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel Kualitas Layanan memberikan kontribusi langsung terhadap keputusan pembelian. dengan pemberian pelayanan dan kinerja yang baik membuat konsumen tertarik untuk menggunakan jasa layanan Gojek. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang dibuat peneliti yaitu Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan jasa Gojek.
- c. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel Harga memberikan kontribusi yang negatif terhadap keputusan pembelian. Penerapan Harga yang kurang tepat dapat membuat konsumen tidak tertarik untuk menggunakan jasa layanan Gojek. Sehingga hal ini tidak sesuai dengan hipotesis yang dibuat peneliti yaitu harga berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini telah dibuat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, akan tetapi masih terdapat keterbatasan dalam penelitian ini. Berikut keterbatasan penelitian:

- a. Penelitian ini hanya menggunakan 75 kuesioner yang dibagikan kepada 75 responden sehingga kesimpulan yang dapat diambil hanya berdasarkan pada data yang dikumpulkan melalui kuesioner tersebut.
- b. Responden dalam penelitian ini hanya mengambil responden hanya mengambil responden yang merupakan pengguna jasa Go-Jek Cempaka Putih Barat, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi untuk keputusan pembelian atau keputusan penggunaan Go-Jek di daerah lain.
- c. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbatas hanya mencakup Citra Merek, Kualitas Layanan dan Harga yang dirasa masih belum cukup untuk mengukur variable yang dapat mempengaruhi Keputusan Penggunaan jasa Gojek. Keterbatasan dalam penggunaan variabel pengukur ini memungkinkan belum dapat melibatkan secara menyeluruh faktor yang dapat mempengaruhi Keputusan Penggunaan jasa layanan Gojek di Cempaka Putih Barat.

### **5.3 Saran**

Berdasarkan uraian kesimpulan, maka penulis dapat memberikan saran diberikan terkait hasil penelitian diharapkan dapat berguna untuk perusahaan, masyarakat, dan peneliti selanjutnya sebagai berikut:

- a. diharapkan perusahaan mampu untuk terus melakukan pengelolaan, pengembangan dan peningkatan terhadap berbagai dimensi citra merek, kualitas layanan, dan harga yang disesuaikan dengan situasi masalah yang dihadapi oleh Gojek.
- b. kemudian perusahaan Go-Jek sebaiknya melakukan penetapan harga yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen, dimana harga yang ditetapkan dapat dijangkau oleh semua konsumen serta harga tersebut sesuai dengan manfaat dan kualitas yang diberikan karena harga berpengaruh negatif terhadap keputusan pembelian dalam penelitian ini sehingga harus menjadi prioritas utama dalam perbaikannya.
- c. Lalu kemudian untuk citra merek memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian dan menjadi faktor penentu selain harga dan kualitas layanan untuk konsumen dalam melakukan keputusan

pembelian. Maka dari itu, strategi Go-Jek yang perlu ditingkatkan yaitu dalam penyampaian layanannya harus lebih efektif dan efisien agar konsumen ingin menggunakan jasa layanan gojek.

- d. Lalu untuk kualitas layanan dalam hal ini Go-Jek memiliki pengaruh yang paling signifikan dan harus terus dipertahankan atau bahkan ditingkatkan lagi dalam pemberian layanan terhadap konsumen dengan memperbaiki sistem pelayanan yang sudah ada
- e. Saran untuk penelitian selanjutnya diharapkan agar dapat meneliti lebih lanjut terkait penelitian variabel harga, sehingga akan dihasilkan beberapa hasil penelitian yang sempurna. Selanjutnya dapat menambahkan beberapa variabel diluar variabel bebas lain yang lebih bervariasi untuk mengetahui pengaruh - pengaruh variabel keputusan penggunaan jasa Gojek secara lebih mendalam untuk menambahkan kesempurnaan penelitian.

