

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan melalui penyebaran kuesioner atau angket dan observasi yang selanjutnyadata tersebut diolah dengan menggunakan SPSS versi 21, maka penelitian menyimpulkan dari analisis identitas responden sebagian besar pengguna Gojek adalah perempuan dengan persentasi 66,7% dibanding dengan laki-laki yang persentasi 33,3%, usia pengguna sebagian besar 21-22 tahun dengan persentasi 63,1% dan paling banyak merupakan mahasiswa atau mahasiswi jurusan Akuntansi S1 dengan persentasi 35,7%.

Berdasarkan hasil penelitian pada kualitas pelayanan (variable X) terdapat hasil terbesar pada pernyataan 11 yaitu *driver* menyediakan jas hujan untuk penumpang sebanyak 67 responden menjawab setuju dengan persentasi 72,7% . pada kepuasan pelanggan (variable Y) terdapat hasil terbesar pada pernyataan 28 yaitu penumpang menjadi pengguna tetap Gojek sebanyak 68 responden menjawab setuju dengan persentasi 80,9%. terdapat nilai Koefisien Korelasi r yaitu = 0.638. Nilai tersebut memiliki tingkat kekuatan yang kuat karena terletak diantara 0,71 – 0,90, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan (variabel X) terhadap kepuasan pelanggan (variabel Y) memiliki tingkat kekuatan yang kuat.

Berdasarkan hasil perhitungan uji Korelasi, dapat disimpulkan apabila kualitas pelayanan (variabel X) tidak mengalami perubahan maka kepuasan pelanggan (variabel Y) bernilai 12.926 sedangkan sebesar 0.585 adalah jika terjadi kenaikan kualitas pelayanan (variabel X) sebesar satu satuan maka meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan (variabel Y) sebesar 0.638. Sehingga dapat dikatakan semakin baik kualitas pelayanan *Go-Ride* maka semakin puas kepuasan pelanggan yang didapat pengguna Gojek di Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Berdasarkan koefisien Determinasi dapat diketahui nilai Korelasi (R) = 0.638 dan nilai R Square (penguadratan nilai korelasi) yaitu $0.407 = 40,7\%$. Maka dapat disimpulkan 40,7% kepuasan pelanggan (variabel Y) ditentukan oleh faktor kualitas pelayanan (variabel X) dan sisanya sejumlah 59,3% ditentukan oleh faktor lain diluar penelitian seperti iklan pada *channel* youtube, iklan luar ruang, promosi yang di berikan.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diperoleh angka $t_{hitung} 7.510$, t_{tabel} tidak dihitung tetapi dilihat pada tabel $t_{tabel} df = N-2$, $df = 8-2= 82$ signifikasi dan dengan taraf signifikasi 10 % (0,1) diperoleh $t_{tabel} 1,664$. Sehingga terlihat bahwa nilai $t_{hitung} 7.510 > t_{tabel} 1,664$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa ada Pengaruh Kualitas pelayanan *Go-Ride* Terhadap Kepuasan Pelanggan PT GOJEK Indonesia (Survei pada mahasiswa/i Angkatan 2013 Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta)”

V.2 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan dengan judul pengaruh kualitas pelayanan *Go-Ride* terhadap kepuasan pelanggan PT GOJEK Indonesia, maka penulis memberikan saran yaitu:

- a. Untuk PT Gojek layanan *Go-Ride* sudah cukup memuaskan bagi masyarakat khususnya mahasiswa/I yang merupakan pengguna terbanyak Gojek namun harus meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan mengingat banyaknya kompetitor yang bermunculan.
- b. Untuk PT Gojek atau *driver* harus lebih memahami apa yang konsumen inginkan serta meningkatkan berkomunikasi yang baik dengan penumpang.
- c. PT Gojek Indonesia harus meninjau kembali peran *driver* terhadap layanan dan kenyamanan penumpang seperti pengetahuan berlalu lintas dan cara berkomunikasi yang baik dengan penumpang agar nantinya penumpang dapat merekomendasikan Gojek kepada orang lain.