

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisa serta penjabaran yang sudah dibahas, disimpulkan bahwa:

1. *Word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan dari hasil uji T $3,225 < 1,985$ terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa Gojek di Batam.
2. Persepsi konsumen berpengaruh positif dan signifikan dari hasil uji T $3,073 < 1,985$ terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa Gojek di Batam.
3. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan dari hasil uji T $4,57 < 1,985$ terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa Gojek di Batam.
4. *Word of mouth*, persepsi konsumen, dan kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan dari hasil uji T $54,465 < 2,70$ terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa Gojek di Batam.

5.2 Saran

Di dasarkan hasil dari pembahasan serta simpulan yang dijelaskan, saran yang bisa disebutkan terkait penelitiannya ini yakni:

1. Di harapkan penelitian selanjutnya, supaya bisa menambah ataupun mengganti variabel independen yang lainnya yang memengaruhi kepuasan konsumennya selain yang digunakan didalam penelitiannya ini dengan maksud supaya dijadikan referensi yang banyak serta bermanfaat dimasa

mendatang. Variabel yang dapat ditambahkan misalnya seperti penentuan harga, citra merek, persepsi resiko dan lainnya. Sebab variabel-variabel tersebut juga menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

2. Diharapkan pada penelitian selanjutnya, supaya memperluas data yang digunakan, misalnya dengan mengganti dan mengambil objek penelitian yang lainnya. Agar diantara penelitian ini dan penelitian selanjutnya bisa di jadikan referensi tambahan ataupun pembanding bagi penelitian lainnya yang ingin mengetahui terkait keputusan pembelian.
3. Diharapkan pada penelitian selanjutnya, agar memperbanyak jumlah data dan jumlah sampel penelitian. Misalnya dengan memperluas cangkupan lokasi penelitian ataupun melakukan penelitian pada transportasi online lainnya seperti Maxim, Grab, dan lainnya yang bisa memperbanyak jumlah data dan jumlah sampel penelitian.