

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Gojek Di Kota Batam “, yang telah dilakukan pada Universitas Riau Kepulauan di Kota Batam, maka penulis menyimpulkan beberapa jawaban berikut:

1. Berdasarkan atas telah dilakukannya uji t, hasil yang telah diperoleh yaitu hipotesis menyebutkan terdapat pengaruh secara signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Gojek di Kota Batam, diterima.
2. Berdasarkan atas uji t yang telah dilakukan, hasil yang telah diperoleh yaitu hipotesis menyebutkan terdapat pengaruh secara signifikan atas fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Gojek di Kota Batam, diterima.
3. Berdasarkan atas uji t yang telah dilakukan, hasil yang telah diperoleh yaitu hipotesis menyebutkan terdapat pengaruh secara signifikan atas kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Gojek di Kota Batam, diterima.
4. Berdasarkan dari hasil uji f yang telah dilakukan, telah diperoleh hasil pengujian tersebut yaitu hipotesis yang diajukan diterima dan telah dinyatakan secara simultan kualitas pelayanan, fasilitas dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Gojek di Kota Batam.

5. Pada analisis koefisien determinasi didapatkan hasil bahwa nilai *R Square* ( $R^2$ ) menunjukkan variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Gojek di Kota Batam menjelaskan memiliki hubungan yang tinggi.

## 5.2 Saran

Dari hasil pengujian empiris, pada proses kegiatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan agar mendapatkan kepuasan bagi pelanggan sebagai pengguna jasa Gojek di Kota Batam, maka penulis ingin memberikan beberapa saran yaitu, sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini memakai variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kepercayaan pelanggan, maka penulis mengharapkan pada penelitian yang berikutnya bisa memakai variabel lain, selain dari yang penulis pakai pada penelitian ini, seperti persepsi harga, nilai pelanggan, pola komunikasi driver Gojek dan sebagainya.
2. Penulis berharap untuk penelitian berikutnya bisa memakai alat analisa yang berbeda dari alat analisa yang penulis pakai pada penelitian ini, beserta memperluas atau meningkatkan jumlah responden.