

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil simpulan yaitu sebagai berikut:

1. Variabel kepercayaan (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam.
2. Variabel daya saing (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam.
3. Variabel ketepatan waktu (X3) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam.
4. Kepercayaan, daya saing dan ketepatan waktu berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Gojek di Kota Batam.

5.2 Saran

Berdasarkan dari uraian kesimpulan diatas, maka dari penelitian ini dihasilkan beberapa saran, diantaranya:

1. Diharapkan jasa Gojek harus membangun dan memperkuat rasa kepercayaan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan melalui kesungguhan/ketulusan, kejujuran dan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Serta memberikan jaminan keamanan dalam proses transaksi

Gopay sehingga pelanggan dapat merasakan kepuasan dari layanan Gojek tersebut.

2. Diharapkan perusahaan jasa Gojek untuk meningkatkan daya saing nya yang lebih unggul. Hal ini dapat dilakukan melalui meningkatkan inovasinya dan berani untuk membuat harga yang lebih ekonomis agar dapat terjangkau oleh semua masyarakat, sehingga hal ini akan memberikan kepuasan kepada pelanggan.
3. Diharapkan jasa Gojek untuk lebih meningkatkan ketepatan waktu baik dalam penjemputan maupun pengantaran pelanggan/paket agar dapat terciptanya persepsi positif, sehingga pelanggan akan menggunakan kembali jasa Gojek.
4. Untuk penelitian yang akan mendatang, diharapkan untuk dapat mengkaji lebih dalam lagi yang terkait dengan variabel daya saing dan menambahkan variabel independen karena ada variabel independen lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di luar penelitian ini, sehingga peneliti menyarankan agar penelitian selanjutnya menyertakan variabel independen tambahan yang melengkapi penelitian ini.