

BAB VI

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan Hasil analisis data dan pembahasan diatas peneliti dapat menyimpulkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Prasangka buruk terhadap pelanggan pada *driver* ojek online (*ShopeeFood*) di Kota Kediri menunjukkan rata-rata skornya 76,62 yang termasuk dalam kategori sedang, yang menunjukkan bahwa sebagian besar *driver* ojek online (*ShopeeFood*) memiliki prasangka buruk terhadap pelanggan terbilang sedang, tidak tinggi dan tidak rendah. Skor terendah yang tercatat adalah 48 yang termasuk dalam kategori rendah, yang menunjukkan adanya *driver* ojek online (*ShopeeFood*) menunjukkan tingkat perilaku prasangka buruk terhadap pelanggan terbilang rendah. Sementara itu, skor tertinggi mencapai 115 yang termasuk dalam kategori tinggi, yang mengindikasikan adanya *driver* ojek online (*ShopeeFood*) yang menunjukkan tingkat prasangka buruk yang tinggi. Hal ini dapat dipengaruhi proses kognisi sosial yang dimiliki *driver* ojek online (*ShopeeFood*) .
2. Hasil penelitian menunjukan bahwa *driver* ojek online (*ShopeeFood*) di Kota Kediri memiliki tingkat kecemasan terhadap penilaian negatif yang bervariasi dengan rata-rata skor sebesar 70,63 yang termasuk dalam kategori sedang, tidak tinggi dan juga tidak rendah. Adapun hasil skor terendah sebesar 50 yang termasuk dalam kategori rendah. Hal ini menunjukkan adanya *driver* ojek online (*ShopeeFood*) yang memiliki kecemasan terhadap penilaian negatif yang rendah. Sementara itu, skor tertinggi mencapai 107

termasuk dalam kategori tinggi, yang mengindikasikan adanya *driver* ojek *online* (*ShopeeFood*) yang memiliki kecemasan terhadap penilaian negatif yang tinggi.

3. Penelitian membuktikan adanya hubungan positif yang signifikan dan kuat antara kecemasan terhadap penilaian negatif dengan prasangka buruk terhadap pelanggan dengan nilai *pearson* korelasi ($r = 0,769$) dan nilai signifikansi menunjukkan $0,000 < 0,05$. Artinya, semakin tinggi tingkat kecemasan *driver* terhadap penilaian negatif, semakin tinggi pula prasangka buruk mereka terhadap pelanggan. Hubungan ini dapat dijelaskan melalui mekanisme psikologis, yakni adanya distorsi negatif yang menyebabkan *driver* menganggap pelanggan sebagai ancaman dan didukung dengan teori atribusi yang membuat *driver* mengaitkan pengalaman negatif dengan karakter pada pribadi pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sudah dijelaskan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk penyedia layanan transportasi *online*, peneliti menyarankan adanya sebuah pelatihan keterampilan interpersonal untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dengan pelanggan, serta adanya perbaikan sistem yang memungkinkan komunikasi dua arah antara *driver* dan pelanggan.
2. Untuk subjek, peneliti menyarankan *driver* untuk mengembangkan pemikiran yang lebih positif dalam menghadapi kritik dan penilaian pelanggan, serta meningkatkan keterampilan dalam komunikasi untuk menciptakan interaksi yang lebih positif dengan pelanggan.

3. Untuk peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan untuk melanjutkan penelitian dalam konteks yang sama, tetapi dikaitkan dengan dengan faktor lain yang mempengaruhi, baik itu kecemasan terhadap penilaian negatif maupun prasangka buruk terhadap pelanggan. Adapun juga terkait untuk perumusan kuesioner lebih memperjelas dalam penggunaan kata yang sesuai dengan fenomena yang diteliti agar jawaban menjadi lebih akurat.

Dengan demikian, saran ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna bagi semua pihak yang terkait.