

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dengan memperhatikan hasil analisis yang berkaitan dengan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan Go-Jek termasuk kategori sangat baik. Hasil ini berdasarkan frekuensi kumulatif terbesar pada skor 73-85 dengan hasil 91%
2. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa harga pada Go-Jek termasuk kategori sangat baik. Hasil ini berdasarkan frekuensi kumulatif terbesar pada skor 26-30 dengan hasil 86%
3. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan konsumen Go-Jek termasuk kategori sangat baik. Hasil ini berdasarkan frekuensi kumulatif terbesar pada skor 36-42 dengan hasil 83%
4. Variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Go-Jek ( $Y$ ). Hal ini diketahui nilai  $t$  hitung sebesar 2,056 sedangkan  $t$  tabel diperoleh sebesar 1,670 dan signifikansi 0,044 yakni  $t$  hitung  $>$  dari  $t$  tabel dan signifikansi  $<$  0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak yang artinya kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Go-jek.
5. Variabel harga ( $X_2$ ) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Go-Jek ( $Y$ ). Hal ini diketahui nilai menunjukkan  $t$  hitung

sebesar 3,642 sedangkan t tabel diperoleh sebesar 1,670 dan signifikansi 0,001 yakni t hitung > dari t tabel dan signifikansi < 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak yang artinya harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Go-jek.

6. Secara silmutan variabel kualitas layanan ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Go-Jek (Y) pada mahasiswa IAIN Kediri yang menjadi santri putri Pondok Pesantren Al-Amin. Hal ini karena dapat diketahui bahwa nilai f tabel 3,14 sedangkan nilai f hitung sebesar 12.640, maka f hitung > f tabel dan signifikasi 0,000 < 0,05. Dan nilai R *square* 0,293 yang artinya pengaruh variabel kualitas layanan dan harga hanya mampu menjelaskan 29,3% terhdap kepuasan konsumen sedangkan 70,7% disebabkan oleh variabel lain yang seperti kualitas produk, emosi, dan biaya.

## **B. Saran**

1. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa Transportasi online terutama Go-Jek tentunya ingin agar perusahaan tumbuh dengan baik dan pesat. Maka disarankan dapat lebih meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik, baik dari segi atribut fisik Go-Jek seperti memberikan helm, masker, dan jas hujan. Driver Go-Jek harus memperhatikan kehandalan dalam melayani konsumen dengan menjemput secara cepat dan tepat, tidak *ugal-ugalan* serta dapat mencitakan sebuah kepercayaan konsumen agar konsumen merasa puas. Jadi persaingan

yang akan terjadi tidak hanya dari segi harga saja, akan tetapi pada kualitas layanan karena Go-Jek merupakan perusahaan jasa. Serta dapat mencari variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yang berdampak pada tujuan perusahaan.

2. Bagi konsumen Go-Jek dengan mendapatkan sebuah layanan dari jasa Go-Jek yang maksimal sehingga konsumen dapat merasakan kepuasan atas apa yang telah di bayarkan dan di terima, agar tujuan perusahaan dapat terealisasikan dengan baik dan optimal.
3. Bagi peneliti selanjutnya akan lebih baik lagi jika pada variabel bebasnya dapat di tambahkan, agar hasil penelitiannya dapat lebih menggambarkan mengenai objek yang akan di teliti, mengingat bahwasannya pengaruh kualitas layanan dan harga sebesar 29,3% sedangkan sisanya 70,7%. Sebagaimana masih terdapat variabel-variabel lain untuk diteliti. Maka untuk penelitian selanjutnya dapat meneliti variabel lainnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen.