

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan judul skripsi penelitian tentang “Layanan Go-Jek Online Pada Konsumen”(Suatu Penelitian Di Kota Gorontalo Pada Pengguna Gojek Mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo)” maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Layanan gojek online dikota gorontalo sudah sangat membius diberbagai kalangan masyarakat, karena dengan gojek online masyarakat bisa menikmati kepuasan tersendiri yang tidak dirasakan pada gojek pangkalan sehingga konsumen begitu puas dengan apa yang mereka sajikan, sehingganya gojek online pada saat ini lebih trend dan membludak dari pada gojek pangkalan. Dan juga dalam tarif penggunaan gojek online yang dapat digolongkan sangat murah sesuai dengan jarak yang akan ditempuh beda dengan menggunakan gojek pangkalan yang kadang tarifnya tidak sesuai dengan jarak yang ditempuh.
2. Cara draver dan pengguna jasa menyasati gerakan penolakan keberadaan Gojekonline dimana mereka sudah memiliki cara tersendiri agar terhindar dari konflik. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa dimana gojek online sudah ada aturan pada setiap titik tersebut sekitar 50 meterseperti pada Mall, Rs.Aloe saboe, dan Perumahan Griya yang berada di loka Karya yang merupakan titik merah. Selaku gojek online sudah tidak bisa

menerima orderan dan itu semua juga sudah ada kesepakatan bersama antara pihak gojek online dan gojek pangkalan.

3. Kendaraan yang sudah menjadi kearifan lokal di Gorontalo ini dianggap punya peluang baik oleh Go-Jek, sehingga Go-Jek mencoba untuk memanfaatkan peluang ini sekaligus menjadi layanan pertama di Gorontalo yang bekerja sama dengan pengemudi bentor.

5.2 Saran

Berdasarkan uraian dari hasil dan pembahasan di atas yang telah di peroleh dari lokasi penelitian, maka dapat di sarankan sebagai berikut:

1. Diharapkan agar pelayanan gojek online antara drever dan pengguna jasa lebih ditingkatkan lagi dan juga hubungan diantara mereka bisa terjaga dengan baik untuk menghindari konflik yang akan terjadi.
2. Berusaha untuk menjadi diri sendiri tanpa harus ikut terpengaruh pada hal-hal yang akan menimbulkan konflik yang melibatkan berbagai macam gejala dalam masyarakat. Mengikuti proses perubahan sesuai dengan perkembangan yang ada tanpa harus mengubah atau menambah-nambah perubahan itu menjadi suatu hal yang terlalu berlebihan.
3. Untuk menyiasati konflik diharapkan agar bisa menjaga apa yang sudah menjadi kesepakatan bersama antara drever gojek online dengan drever gojek online lainnya seperti halnya agar tidak melanggar peraturan-peraturan yang sudah disepakati bersama.

DAFTAR PUSTAKA

- Rafael Billy Lekson. 2017. *Pengaruh Harga Dan Promosi Grab Terhadap Brand Image Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Pengguna Transportasi Berbasis Online*. Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (Jrmb) Fakultas Ekonomi Uniat. Vol.2, No.3, Oktober.
- Zulfiar Sani. 2014. *Transpotasi Sebagai Pengantar*. Universitas Indonesia.
- Pupus Sofiyati, 2011. *Konflik dan Stress: Makalah Pengembangan dan Perilaku Organisasi*(Malang: Universitas Brawijaya).
- Dean G. Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin, 2009. *Teori Konflik Sosial* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar).
- Novri Susan. 2014. *Sosiologi Konflik* (Jakarta: Prenada Media Group).
- Mas'udi. 2015. *Akar-Akar Teori Konfli. Fikrah*. Jurnal Ilmu Aqidah Dan Studi Keagamaan Volume 3, No.1, Juni. Hal 179-180.
- Doyle Paul Johnson. *Teori Sosiologi Klasik dan Modern*, Diterjemahkan oleh Robert M.Z Lawang, PT. Gramedia, Jakarta, 1986).
- Soerjono Soekanto. *Sosiologi Suatu Pengantar*. (Jakarta : Universitas Indonesia, 1974).
- Agus Salim. 2002. *Perubahan Sosial: Sketsa Teori Dan Refleksi Metodologi Kasus Indonesia*. (Yogyakarta: Tiara Wacana).
- Mahmud Yunus. *Go-Jek Sebagai Simbol Perubahan Sosial Dan Ekonomi Di Kota Tegal*. Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi. Vol2 . No2 .
- Muhamad Ngafifi. 2014. *Kemajuan Teknologi Dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya*. jurnal Pembangunan Pendidikan Fondasi Dan Aplikasi Volume 2, Nomor 1.
- Anindita, Arisanti, dan Rahmawati. 2016. *Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada Bisnis Transportasi Online* (Studi pada Bisnis Gojek dan Grab Bike dalam penggunaan Teknologi Komunikasi Tepat Guna untuk mengembangkan Bisnis Transportasi).

- Oki Titi Saputri. 2016. *Perbandingan Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Komunikasi Interpersonal Layanan Ojek Online dan Offline*. Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Gilang Fhitryan Widsya Pratam. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Taksi Berbasis Online (Grabcar)* Program Studi Strata 1 Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sumatera Utara Medan.
- Baihaqi Hendri Mangatta. 2016. *Strategi Adaptasi Pengendara Gojek Online Dalam Kehidupan Sosial Ekonomi*. Jurnal Holistik, Tahun IX No. 18/ Juli – Desember.
- Mega Swastika Junior. 2017. *Fungsionalitas Konflik Gojek: Studi Fenomenologi Terhadap Konflik Pengemudi Gojek di Kota Kediri*. Jurnal Analisa Sosiologi . April.
- Riswanto Tumuwe. 2018. “*Pengguna Ojek Online Di Kalangan Mahasiswa Universitas Sam Ratulangi Manado*”, Mahasiswa Antropologi Fispol Unsrat, Januari-Juni.
- Joko Subagyo. 2011. *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung :Alfabeta.
- Puji Rahayu Dkk, *Pengaruh Dukungan Dan Hubungan Sosial Terhadap Niat Membeli Produk Pada Social Commerce*, Jurnal Sistem Informasi (Journal Of Information System), Volume 13, Issue 1, April 2017
- Mega Swastika Junior. *Fungsionalitas Konflik Gojek: Studi Fenomenologi Terhadap Konflik Pengemudi Gojek di Kota Kediri*, Jurnal Analisa Sosiologi, April 2017