

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya maka dapat ditarik simpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi ojek *online* Gojek pada mahasiswa di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo. Hasil positif dan signifikan menunjukkan bahwa baiknya persepsi dari mahasiswa yang ditunjukkan dengan rasa puas atas jasa transportasi ojek *online* Gojek dikarenakan adanya pelayanan yang berkualitas yang dilakukan oleh para pengemudi dan dukungan inovasi layanan dari perusahaan.

Nilai *R Square* sebesar 0,745 menunjukkan bahwa sebesar 74,50% variabilitas kepuasan pengguna jasa transportasi ojek *online* Gojek pada mahasiswa di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 25,50% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kemudahan pembayaran, aplikasi yang mudah, sikap pengemudi, intensitas promo dan kepercayaan diri penggunaan jasa layanan tersebut.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Pentingnya perusahaan jasa transportasi ojek *online* Gojek melakukan inovasi pelayanan terutama fitur-fitur dan modernisasi yang ada dalam aplikasi maupun pada pengendara. Kemudian pentingnya dalam memberikan *reward* terhadap pengendara agar pengendara mau dan memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan yang terbaik bahkan *reward* juga penting bagi pengguna jasa layanan seperti potongan harga apabila menggunakan jasa pada kali ke sepuluh atau lainnya yang disesuaikan dengan kemampuan manajemen.
2. Perbaikan pada aspek kepuasan pelanggan jasa transportasi ojek *online* Gojek dapat dilakukan dengan mengadopsi berbagai peluang dan kelebihan dari kompetitor kemudian mereduksi berbagai kelemahan dan ancaman yang ada yang dilengkapi dengan permintaan atau rekomendasi saran dari mahasiswa pengguna jasa transportasi ojek *online* Gojek.
3. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan faktor lain terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi ojek *online* Gojek. Kemudian menambahkan variabel implikasi akhir dari kualitas pelayanan yakni loyalitas pelanggan dimana analisis yang dapat digunakan adalah analisis jalur atau *Struktural Equation Modelling* (SEM). Kemudian merubah model angket menjadi skala *guttman* agar hasil jawaban lebih objektif.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Alma, Buchari. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Engel, James F. dan Blackwell, Roger D. dan Miniard, Paul W. 1995. Edisi Keenam. Jilid 2. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Kirom, Bahrul. 2010. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Kotler dan Keller. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 2. PT. Indeks.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat
- . 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- . 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mamang Sungaji, Etta dan Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian, Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offest.
- Narimawati, Umi. 2007. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Purnama, Nursya Bani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Ekonisia.
- Rangkuti, Fredly. 2015. *Messuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, Singgih. 2012. *Analisis SPSS Pada Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Setiawan, Budi. 2015. *Teknik Praktis Analisis Data Penelitian Sosial dan Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dkk. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.

----- . *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.

Stanton, William J. *Prinsip Pemasaran*, alih bahasa: Yohanes Lamarto. Jakarta: Penerbit Erlangga.

### **Jurnal:**

Abdullah, R. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pada PT. Telekomunikasi Indonesia Cabang Baubau*. JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan), 4(1), 63-76.

Arslan, M., Iftikhar, M., & Zaman, R. (2014). *Effect of service quality dimensions on customer satisfaction: A comparative analysis of Pakistan Telecom sector*. *Revista de Management Comparat International*, 15(4), 440.

Assegaff, S. (2017). *The effect of service quality to customer satisfaction by using internet banking service in Jambi*. *Jurnal Internasional*, 9(1), 21-36.

Bucak, T. (2014). *The effect of service quality on customer satisfaction: A research on hotel businesses*. *International Journal of Education and Research*, 2(1), 1-12.

Choirul Marati, Nafisa. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi pada konsumen gojek di Surabaya)*. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 3(3).

Karsasih, D., & Murniati, S. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online PT. Gojek Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang*. *Jurnal Kompetitif Fakultas Ekonomi*, 7(1).

Mardikawati, Woro dan Farida, Naili. 2013. "Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi". *Jurnal Administrasi Bisnis*. Semarang: UNDIP.

Methodah, S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Driver Ojek Online Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Gojek Area Tangerang*

*Selatan*. Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business, 2(3), 271-280.

Nugroho, A., & Magnadi, R. H. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express Saat Harbolnas di E-Commerce*. Diponegoro Journal of Management, 7(4), 43-53.

Rifaldi, R., Kadunci, K., & Sulistyowati, S. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/i Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta*. Epigram, 13(2).

Selvakumar, J. J. (2015). *Impact of service quality on customer satisfaction in public sector and private sector banks*. PURUSHARTHA-A journal of Management, Ethics and Spirituality, 8(1), 1-12.

Wei, Y. K. (2019). *The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction of a Hotel at Johor Bahru, Malaysia*. Journal of Arts & Social Sciences, 3(1), 34-46.

Yanti, F., Karim, A., & Wadud, M. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Studio Ribka Foto Cabang Sekip Di Palembang*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini, 8(2), 47-52.

Yuliarmi, Ni Nyoman dan Riyasa, Putu. 2007. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Buletin Studi Ekonomi. Vol. 12, No. 1.