

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan *Go-food* pada Gojek di Bandar Lampung dalam kategori tidak puas dengan nilai index 33,57%, sedangkan kepuasan pelanggan atas kualitas produk dalam kategori tidak puas dengan nilai index sebesar 20,29%, artinya pelanggan *Go-food* secara keseluruhan menyatakan tidak puas baik atas kualitas pelayanan maupun kualitas produk *Go-food* pada Gojek di Bandar Lampung dan jika dilihat dari angka index kepuasan pelanggan *Go-food* dominan tidak puas atas kualitas pelayanan.
2. Atribut-atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan atau di prioritaskan *Go-food* pada Gojek di Bandar Lampung untuk kualitas pelayanan: 1) Kerapihan kemasan yang dibawa driver *Go-food* saat mengantar makanan, 2) Kemudahan menerima uang kembalian setelah menerima pesanan, 3) Kemudahan dan kecepatan mengakses aplikasi *Go-food* dan 4) Kecepatan waktu driver *Go-food* mengantarkan makanan, sedangkan untuk kualitas produk adalah: 1) Makanan dan minuman *Go-food* yang dipesan higienis, 2) Keawetan dan cita rasa makanan dan minuman *Go-food*, 3) Kerapihan kemasan yang dipesan tidak dalam keadaan berantakan dan 4) Tampilan pada menu makanan dan minuman yang dipilih lengkap sesuai stok yang disediakan.
3. Atribut yang harus tetap dipertahankan *Go-food Go-food* pada Gojek di Bandar Lampung pada kualitas pelayanan adalah a) Pesanan yang diantar sesuai dengan yang ada di dideskripsi *Go-food* dan b) Tanggung jawab driver *gofood* tetap antar pesanan ke pelanggan jika terjadi gangguan pada *GPS*, sedangkan untuk kualitas produk adalah makanan dan minuman *Go-food* tidak menggunakan bahan pengawet.

5.2 Saran

Adapun saran yang penulis ajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya pihak Gojek menganjurkan kepada *driver Go-food* agar membuat box tempat menyimpan makanan, agar pada saat mengantar orderan kepada pelanggan kemasan makanan dan minuman yang di pesan tetap rapih, tidak berantakan, tidak terkena kotoran, debu atau air hujan.
2. Hendaknya pihak Gojek menganjurkan kepada *driver Go-food* untuk menyiapkan uang recehan agar *driver Go-food* lebih mudah mengembalikan uang kembalian dan tidak ada alasan tidak mengembalikan uang karena tidak ada uang recehan.
3. Hendaknya pihak *Go-food* terus memperbaiki jaringan sistem aplikasi, agar mudah di akses tidak terjadi gangguan yang dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan.
4. Hendaknya pihak Gojek melalui *driver Go-food* lebih cepat dalam mengantar makanan yang di order pelanggan.
5. Hendaknya pihak Gojek merekrut penjual *online* yang memiliki menu makanan yang lengkap dengan harga yang terjangkau. Hal tersebut cukup beralasan mengingat berdasarkan kriteria pekerjaan pelanggan *Go-food* didominasi oleh kalangan pelajar dan mahasiswa.
6. Hendaknya pihak *Go-food* memberikan persyaratan kepada penjual online yang akan bergabung di aplikasi *Go-food* untuk menampilkan gambar menu makanan yang *real* sesuai dengan kenyataan yang ada.
7. Hendaknya pihak *Go-food* memberikan persyaratan kepada penjual online yang akan bergabung di aplikasi *Go-food* untuk mempertahankan cita rasa dan menggunakan menu makanan yang baru sehingga makanan yang di order pelanggan dalam keadaan segar dan layak untuk dimakan.