

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Pengolahan data pada penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi linier berganda adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan Go-Jek di Bandar Lampung berdasarkan persepsi pelanggannya dan faktor – faktor permasalahan apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Go-Jek di Bandar Lampung serta untuk memahami penilaian pelanggan terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek di Bandar Lampung, sehingga dapat dirumuskan suatu kesimpulan berupa langkah – langkah perbaikan dan peningkatan mutu dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dan merumuskan suatu rekomendasi perbaikan bagi Go-Jek. Berikut ini adalah kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang telah dilakukan :

1. Harga memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek di Bandar Lampung.
2. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan Go-Jek di Bandar Lampung.
3. Harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan

#### **5.2 Saran**

Usulan ini diharapkan mampu menjadi prioritas perbaikan agar didapat suatu jasa ojek online yang prima di Bandar Lampung, serta mampu menjawab tantangan transportasi di masa depan. Saran yang dapat diberikan melalui penelitian ini adalah :

1. Dikarenakan masih terdapat responden yang beranggapan bahwa Mitra Go-Jek belum bersikap sopan kepada pelanggan, disarankan kepada pihak Go-Jek

sebaiknya tetap memberikan memberikan pelatihan etika dan kualitas layanan kepada para driver Go-Jek.

2. Bagi peneliti selanjutnya juga diharapkan mampu menambah variabel penelitian yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Go-Jek dengan melibatkan variabel-variabel yang lainnya dan bagi penelitian di masa mendatang, sebaiknya menggunakan subvariabel yang lebih kompleks lagi agar mampu menghasilkan penelitian yang lebih akurat dan dapat digeneralisasi.