

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian mengenai kepuasan pelanggan Go-Jek di Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) didapatkan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 83% dengan kriteria “PUAS”.
2. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA)
 - a. Atribut yang menjadi Prioritas Utama dan di anggap penting oleh pelanggan Go-Jek tetapi tingkat kepuasan masih rendah yaitu : pelayanan yang diberikan Go-jek dapat dipercaya, Go-Jek memberikan ganti rugi jika ada pesanan yang tidak sesuai maupun pembatalan orderan secara sepihak oleh driver, driver mengutamakan keamanan dan kenyamanan penumpang (helm, masker, jas hujan, kecepatan yang stabil dan tidak ugal – ugalan), driver Go-Jek selalu menggunakan GPS smartphone jika tidak tahu rute perjalanan yang ditempuh dan ada pemberian diskon.
 - b. Atribut yang harus di Pertahankan oleh Go-Jek yaitu : Manfaat yang didapat dari Go=Jek sesuai dengan harga yang dibayarkan, Go-Jek lebih murah dibandingkan dengan transportasi konvensional, Biaya relative terjangkau dibandingkan menggunakan transportasi umum, Driver bersikap sopan terhadap pelanggan, Driver bersikap cepat tanggap dalam memproses orderan pelanggan dan Aplikasi Go-Jek mudah digunakan.
 - c. Atribut yang dianggap kurang penting sehingga perusahaan tidak perlu memperhatikan terlalu serius yaitu : Driver Go-Jek mudah dihubungi karena tertera nomer handphone para driver danGo-Jek memberikan kemudahan dalam menerima laporan keluhan

- d. Atribut yang dianggap kurang penting tetapi perusahaan banyak memiliki program – program untuk meningkatkan kepuasan diatribut ini, sehingga dirasakan berlebihan yaitu : Kendaraan Go-Jek memiliki tampilan yang baik dan Driver Go-Jekberpenampilan rapih.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA)

- a. Atribut yang menjadi Prioritas Utama dan di anggap penting oleh pelanggan Go-Jek tetapi tingkat kepuasan masih rendah yaitu : pelayanan yang diberikan Go-jek dapat dipercaya, Go-Jek memberikan ganti rugi jika ada pesanan yang tidak sesuai maupun pembatalan orderan secara sepihak oleh driver, driver mengutamakan keamanan dan kenyamanan penumpang (helm, masker, jas hujan, kecepatan yang stabil dan tidak ugal – ugalan), driver Go-Jek selalu menggunakan GPS smartphone jika tidak tahu rute perjalanan yang ditempuh dan ada pemberian diskon. Dalam hal ini seharusnya perusahaan Go-Jek melakukan perbaikan - perbaikan secara terus menerus agar performance dapat meningkat.
- b. Atribut yang harus di Pertahankan oleh Go-Jek yaitu : Manfaat yang didapat dari Go=Jek sesuai dengan harga yang dibayarkan, Go-Jek lebih murah dibandingkan dengan transportasi konvensional, Biaya relative terjangkau dibandingkan menggunakan transportasi umum, Driver bersikap sopan terhadap pelanggan, Driver bersikap cepat tanggap dalam memproses orderan pelanggan dan Aplikasi Go-Jek mudah digunakan.
- c. Atribut yang dianggap kurang penting sehingga perusahaan tidak perlu memperhatikan terlalu serius yaitu : Driver Go-Jek mudah dihubungi karena tertera nomer handphone para driver danGo-Jek memberikan kemudahan dalam menerima laporan keluhan. Dalam hal ini seharusnya perusahaan Go-Jek tidak perlu memperhatikan terlalu serius pada pembuatan program – program peningkatan kepuasan di atribut ini.
- d. Atribut yang dianggap kurang penting tetapi perusahaan banyak memiliki program – program untuk meningkatkan kepuasan diatribut ini, sehingga dirasakan berlebihan yaitu : Kendaraan Go-Jek memiliki tampilan yang

baik dan Driver Go-Jek berpenampilan rapih. Dalam hal ini mungkin sebaiknya usaha yang diupayakan oleh perusahaan pada atribut ini bisa dialihkan ke atribut yang harus dipertahankan perusahaan karna memerlukan perhatian serius untuk peningkatan kinerja.