

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan kepada analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis maka dapat diajukan beberapa kesimpulan penting yang merupakan jawaban dari permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan pelayanan Go-car yang di pesan melalui aplikasi Go-jek di Kota Padang.
2. Diferensiasi jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan pelayanan Go-car yang di pesan melalui aplikasi Go-jek di Kota Padang.
3. *Perceived easy of use* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan pelayanan Go-car yang di pesan melalui aplikasi Go-jek di Kota Padang.

#### **1. Implikasi Penelitian**

Berdasarkan kepada kesimpulan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan maka dapat diajukan beberapa implikasi penting bagi:

1. Pengelola layanan Go-jek diharapkan dapat terus menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, khususnya dalam memastikan keamanan dan kenyamanan yang dirasakan pelanggan dalam menggunakan aplikasi, atau pelayanan Go-car, sehingga tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan dimasa mendatang dapat terus ditingkatkan

2. Pengelola layanan Go-jek juga harus memastikan kerahasiaan data pelanggan agar tidak dijadikan sebagai modus melakukan kejahatan serta menindak segala bentuk kecurangan serta adanya driver yang melakukan kecurangan. Saran tersebut penting untuk meningkatkan rasa nyaman dan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa layanan Go-car melalui aplikasi Go-jek di Kota Padang.

## **2. Keterbatasan Penelitian**

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang dilakukan saat ini masih memiliki sejumlah kekurangan dan kelemahan yang disebabkan oleh adanya keterbatasan yang peneliti memiliki. Beberapa keterbatasan tersebut meliputi:

1. Jumlah pelanggan Go-car yang melakukan pemesanan melalui aplikasi Go-jek yang relatif besar sehingga peneliti menganggap ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini masih relatif kecil sehingga mempengaruhi ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang diperoleh saat ini.
2. Masih terdapatnya sejumlah variabel yang juga mempengaruhi kepuasan pelanggan yang tidak digunakan dalam penelitian ini, seperti nilai pelanggan, citra perusahaan, dan sebagainya
3. Proses penyebaran kuesioner yang dilakukan melalui monitoring yang lemah, sehingga dalam menjawab pernyataan, responden kurang di pandu akibatnya mempengaruhi ketepatan hasil penelitian yang diperoleh.