

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut

1. Keinginan pelanggan terhadap GOJEK dapat diidentifikasi dalam lima dimensi variabel sebagai berikut:

Tabel 5.1 Variabel Atribut-Atribut Lima Dimensi

NOMOR	ATRIBUT JASA
DIMENSI RELIABILITY (KEANDALAN)	
1	Kesesuaian harga dengan kualitas jasa.
2	Dapat diandalkan dalam mengatasi masalah.
3	Kesesuaian pengemudi yang melayani dengan yang tertera pada layar aplikasi.
4	Ketepatan waktu pengemudi tiba di lokasi penjemputan.
5	Sistem pemesanan layanan yang tidak mengalami gangguan dan kesalahan.
DIMENSI RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)	
6	Memberikan informasi kepastian waktu kedatangan kepada konsumen.
7	Kecepatan proses untuk mendapatkan pengemudi.
8	Kesediaan untuk melayani kebutuhan konsumen.
9	Kesabaran pengemudi dalam menghadapi konsumen.
10	Kesiapan untuk merespon permintaan konsumen.
DIMENSI ASSURANCE (JAMINAN)	
11	Kemampuan pengemudi membaca jalur peta.
12	Pengetahuan pengemudi mengenai jalanan di Padang.
13	Keamanan pengemudi dalam membawa kendaraan.
14	Kesopanan pengemudi dalam menghadapi konsumen.
15	Pengemudi mampu menjawab pertanyaan konsumen.
16	Pengetahuan pengemudi terkait jasa yang ditawarkan.
DIMENSI EMPATHY (EMPATI)	
17	Perhatian individual kepada semua konsumen.
18	Pengemudi memberikan jasa dengan perhatian personal kepada konsumen.
19	Mengutamakan kepentingan konsumen pengemudi yang memahami kebutuhan para konsumen.
20	Pengemudi yang memahami kebutuhan para konsumennya.
21	Keramahan pengemudi terhadap konsumen.
22	Pengemudi menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen.
23	Waktu beroperasi yang sesuai dan cocok bagi konsumen.
DIMENSI TANGIBLE (BUKTI FISIK)	
24	Penggunaan aplikasi yang modern
25	Kebersihan mobil.
26	Kerapian penampilan pengemudi.
27	Adanya potongan harga (diskon/promo).
28	Layanan komunikasi untuk menghubungi pengemudi.
29	Fasilitas fisik yang menarik.

Sumber : Pengolahan Data, 2018

2. Kelamahan pada pelayanan jasa GOJEK yang dapat dari Matrik Importance Performance merupakan prioritas utama yang harus diperbaiki sesuai dengan yang diinginkan konsumen.

Rencana pengembangan perbaikan diikuti dengan pengaplikasian Quality Function Deployment (QFD). Dari HOQ diperoleh rencana-rencana perbaikan kualitas produk, berdasarkan prioritas karakteristik kualitas yang perlu ditingkatkan oleh pihak GOJEK yang memiliki nilai prioritas tertinggi yang menjadi prioritas utama. Prioritas-prioritasnya adalah sebagai berikut:

- Adanya estimasi waktu pada layar aplikasi.
- Adanya tim server dari pusat untuk di Padang.
- Adanya fitur chat dan telepon.
- Sistem pengambilan pengemudi dari jarak dekat dan tidak melebihi jangkauan 3 KM.
- Memotivasi driver dalam bekerja.
- Jumlah pengemudi aktif di area tertentu.
- Meningkatkan kinerja driver.
- Memotivasi driver dalam bonus penghasilan.
- Fitur tambahan maps (waze).
- Adanya umpan balik bagi konsumen.
- Memberikan harga untuk konsumen yang loyal dalam menggunakan jasa tersebut.

6.2. Saran

1. Hasil analisis tingkat kepentingan persyaratan pelanggan berada pada prioritas cukup penting hingga sangat penting sehingga GOJEK Indonesia Cabang Padang (Taksi *Online*) harus menindaklanjuti atribut-atribut yang dianggap penting dan belum terpenuhi secara bertahap berdasarkan tingkat kepentingannya masing-masing. GOJEK Indonesia Cabang Padang (Taksi *Online*) harus melakukan upaya peningkatan kualitas melalui evaluasi dan perbaikan sistem yang ada, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, melengkapi atribut-atribut yang belum terdapat dalam layanan taksi *online*.
2. Hasil analisis menunjukkan terdapat atribut-atribut yang belum menjawab persyaratan sehingga GOJEK Indonesia Cabang Padang (Taksi *Online*) harus menindaklanjutinya dengan melengkapi atribut-atribut persyaratan teknik yang belum menjawab persyaratan pelanggan.