

## BAB VI

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan Hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi kualitas pelayanan angkutan umum berbasis online (gojek) yaitu variabel bukti fisik (*tangibles*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Dimensi kualitas pelayanan angkutan umum berbasis online (gojek) yaitu variabel keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Dimensi kualitas pelayanan angkutan umum berbasis online (gojek) yaitu daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Dimensi kualitas pelayanan angkutan umum berbasis online (gojek) yaitu jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
5. Dimensi kualitas pelayanan angkutan umum berbasis online (gojek) yaitu empati (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil penelitian pada variabel bukti fisik, responden merasa bahwa para driver gojek belum sepenuhnya menaati aturan yang berlaku, seperti menggunakan atribut yang menunjukkan bahwa dirinya adalah driver gojek resmi serta sudah jarang nya penawaran atribut tambahan untuk pelanggan. Oleh sebab itu, perusahaan gojek harus lebih ketat lagi dalam menjalankan aturan bagi dirinya, agar mereka pun tentunya dapat meningkatkan kepuasan para pelanggannya.
- 2) Berdasarkan hasil penelitian ada variabel jaminan, responden merasa bahwa para driver gojek belum memberikan jaminan keselamatan sesuai yang diharapkan. Oleh sebab itu perusahaan gojek harus melakukan evaluasi kepada para driver gojek untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan khususnya jaminan keselamatan bagi para pelanggannya guna untuk memenuhi kepuasan pelanggan.