

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis data pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online Gojek.
2. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa transportasi online Gojek.
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa transportasi online Gojek.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan jasa transportasi online Gojek.

Hasil tersebut memberikan gambaran menarik tentang hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan dalam konteks jasa transportasi online Gojek, khususnya di kalangan mahasiswa FISIP UPN Veteran Jawa Timur. Hasil analisis menegaskan bahwa kualitas pelayanan Gojek tidak hanya berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan mahasiswa FISIP UPN Veteran Jawa Timur, tetapi juga secara tidak langsung mempengaruhi loyalitas pelanggan mereka melalui peningkatan tingkat kepuasan. Dengan demikian, mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan tetap menjadi aspek yang penting dalam upaya membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan, termasuk di kalangan mahasiswa FISIP UPN Veteran Jawa Timur.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis data, maka saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut:

1. Gojek dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan agar dapat mencapai kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.
2. Meskipun kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas mahasiswa FISIP UPN Veteran Jawa Timur sebagai pelanggan, masih perlu dilakukan analisis lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas mereka. Faktor-faktor seperti harga, promosi, dan preferensi pelanggan mungkin dapat menjadi topik penelitian yang menarik.
3. Sangat penting bagi Gojek untuk berusaha mendengarkan umpan balik pelanggan, termasuk mahasiswa FISIP UPN Veteran Jawa Timur. Gojek dapat melakukan survei kepada pelanggan dan menggunakan hasil survei tersebut untuk lebih memahami dengan baik tentang kebutuhan dan preferensi mereka. Dengan demikian, Gojek juga dapat terus memperbaiki kualitas pelayanannya.
4. Gojek dapat meningkatkan komunikasi yang aktif dan efektif dengan pelanggan, terutama tentang perubahan layanan atau promosi, dapat membantu dalam mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan. Gojek harus memastikan bahwa pelanggan selalu mendapatkan informasi yang relevan dan bermanfaat.

Dengan mengikuti saran-saran ini, Gojek dapat memperkuat hubungan dengan mahasiswa FISIP UPN Veteran Jawa Timur, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan pada akhirnya, membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan dalam lingkungan persaingan yang ketat.