

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Profil pengguna jasa transportasi ojek online GOJEK dan GRAB merupakan mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur, dengan mayoritas berjenis kelamin perempuan, berusia 21 tahun.
2. Terdapat perbedaan rata-rata antara *word of mouth communication* transportasi ojek online GOJEK dan GRAB. Hasil jawaban responden berdasarkan rata-rata jawaban untuk responden yang menggunakan jasa transportasi ojek online GOJEK lebih rendah dibanding dengan jasa transportasi ojek GRAB.
3. Berdasarkan hasil pengujian Uji t (*Independent Sample t test*) rata-rata variabel *word of mouth communication* pengguna jasa transportasi ojek online GOJEK dan GRAB dari indikator variabel *Talkers, Tools, Taking Part, Tracking* menunjukkan bahwa terdapat perbedaan. Sedangkan indikator variabel *Topics* menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan.

5.2 Saran

Saran yang ingin penulis berikan berdasarkan dari hasil penelitian yang ada adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai *word of mouth communication* pada jasa transportasi ojek online GOJEK dan GRAB pada mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur sekiranya dapat dijadikan informasi atau masukan mengenai perbedaan antara *word of mouth communication* jasa transportasi ojek online GOJEK dan GRAB bagi peneliti lain. Selain itu bagi peneliti selanjutnya diharapkan dan disarankan dapat meneliti variabel lain, agar dapat menilai lebih mendalam mengenai perbedaan jasa transportasi ojek online GOJEK dan GRAB.
2. Karena *word of mouth* dapat mempengaruhi persepsi calon konsumen, maka transportasi ojek online GOJEK harus memperhatikan dan meningkatkan beberapa aspek mulai dari harga, pelayanan, valisitas, atau aspek-aspek lainnya. Hal ini dimaksudkan agar konsumen dapat memberikan kesan yang positif dan dapat menyebarkan informasi baik kepada rekannya.
3. Untuk transportasi ojek online GOJEK agar lebih tanggap dalam menyikapi kritik dan saran dari para konsumen, transportasi ojek online GOJEK harus sigap dalam menangani permasalahan yang ada.