

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil uji secara simultan dan parsial maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kemudahan, Kepercayaan dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan aplikasi Gojek
2. Hasil uji t menunjukkan bahwa:
  - a. Secara parsial variabel Kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Gojek.
  - b. Secara parsial variabel Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Gojek.
  - c. Secara parsial variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Gojek.
3. Model pengujian variabel Kemudahan, Kepercayaan dan Kualitas Layanan menggambarkan 38,7% penyebab dari Keputusan Penggunaan Aplikasi Gojek. Sedangkan, sisanya disebabkan oleh variabel yang ada diluar model.

## 5.2 Saran

Adapun saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Aplikator (Gojek), Penelitian ini dapat digunakan untuk memperbaiki indikator-indikator pelayanan kepada pelanggan untuk memperoleh kepuasan pelanggan dan menimbulkan adanya *repurchasing* dari pelanggan. Gojek dapat memberikan perbaikan-perbaikan pada indikator Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan untuk meningkatkan *consumer satisfaction* pada aplikasi ini.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk menambah variabel-variabel lain yang menggambarkan keputusan penggunaan pada aplikasi ini. Sehingga bisa digunakan untuk memperbarui dan menambah kevalidan dari penelitian yang penulis lakukan.