

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan analisis Partial Least Squares (PLS) untuk menguji kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan aplikasi Gojek di Surabaya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi Gojek di Surabaya. Semakin meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin meningkat pula kepuasan pelanggan aplikasi Gojek di Surabaya.
2. Persepsi harga berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi Gojek di Surabaya. Kesesuaian harga dengan manfaat yang didapatkan membuat pelanggan di Surabaya akan menjadikan aplikasi Gojek sebagai pilihan utama.

#### **5.2 Saran**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan diwaktu yang akan datang. Berikut beberapa saran yang dapat dipertimbangkan:

1. Diharapkan pada Gojek tetap mempertahankan kualitas pelayanannya seperti tepat waktu dari estimasi yang telah ditentukan, supaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Dan selalu memberikan kesan yang baik bagi pelanggan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Diharapkan Gojek terus memberikan harga yang sesuai dengan manfaat yang didapatkan pelanggan serta mempertahankan harga dan kualitas manfaat yang diberikan untuk menjaga persepsi harga yang baik pada benak pelanggan. Persepsi harga yang dimiliki pelanggan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan pilihan utama dikemudian hari.
3. Disarankan bagi peneliti selanjutnya menambahkan variabel lainnya yang belum diteliti dalam penelitian ini agar dapat memperluas penelitian dan mendapatkan hasil yang relevan, seperti variabel promosi, *Electronic Word of Mouth* (e-WOM), loyalitas pelanggan, inovasi produk dan lain sebagainya.