

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh *Customer Experience*, *Trust*, dan *Customer Satisfaction* terhadap *Repurchase Intention* pada pemesanan layanan GoRide di aplikasi Gojek (studi pada mahasiswa UPN "Veteran" Jawa Timur), maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Customer Experience*, *Trust*, dan *Customer Satisfaction* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *Repurchase Intention*

Ketiga variabel tersebut, jika digabungkan, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat pemesanan ulang. Hal ini menunjukkan bahwa dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, Gojek perlu mempertimbangkan pengalaman pelanggan, membangun kepercayaan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara bersamaan.

2. *Customer Experience* berpengaruh signifikan terhadap *Repurchase Intention*

Hasil analisis menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan GoRide memiliki dampak positif dan signifikan terhadap niat mereka untuk melakukan pemesanan ulang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pengalaman yang

dirasakan pelanggan, semakin tinggi kemungkinan mereka untuk kembali menggunakan layanan GoRide.

3. *Trust* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Repurchase Intention*

Kepercayaan pelanggan terhadap layanan GoRide tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat pemesanan ulang. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun pelanggan memiliki kepercayaan terhadap layanan GoRide, faktor lain seperti harga dan promosi lebih dominan dalam menentukan keputusan pemesanan ulang.

4. *Customer Satisfaction* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Repurchase Intention*

Kepuasan pelanggan terhadap layanan GoRide tidak secara langsung memengaruhi niat pelanggan untuk kembali menggunakan layanan ini. Meskipun pelanggan merasa puas, mereka tetap terbuka untuk menggunakan layanan transportasi lain yang mungkin menawarkan keunggulan kompetitif, seperti harga yang lebih murah atau promosi yang lebih menarik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, beberapa saran yang dapat diberikan kepada pihak Gojek dan peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Saran untuk Pihak Gojek

Gojek perlu terus meningkatkan pengalaman pelanggan dengan memperbaiki fitur aplikasi, meningkatkan kenyamanan dan keamanan dalam perjalanan, serta memberikan pelayanan yang lebih responsif dari pengemudi, membangun kepercayaan pelanggan. Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan insentif atau program loyalitas bagi pelanggan setia, seperti diskon atau promo eksklusif untuk pengguna yang sering menggunakan layanan GoRide dan juga mengingat pelanggan memiliki banyak pilihan layanan transportasi daring, Gojek harus terus mengembangkan strategi pemasaran yang menarik, seperti bundling promo dengan layanan lain di dalam aplikasi atau memberikan diskon khusus pada waktu-waktu tertentu. Penulis berharap Gojek dapat terus meningkatkan kualitas layanannya serta mempertahankan loyalitas pelanggan di tengah persaingan industri transportasi daring yang semakin kompetitif.

2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang mungkin lebih berpengaruh terhadap *Repurchase Intention*, seperti harga, kualitas layanan, atau promosi dan melakukan penelitian dengan responden yang lebih beragam. Menggunakan metode penelitian kualitatif untuk memahami lebih dalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pelanggan dalam

menggunakan kembali layanan GoRide, penelitian kualitatif dengan wawancara mendalam dapat menjadi pendekatan yang lebih eksploratif.