

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan berdasarkan serangkaian tahapan yang meliputi pengumpulan data, pengolahan data, serta analisis data mengenai “Pengaruh *Brand Image*, *Word of Mouth*, dan Persepsi Harga Terhadap Minat Penggunaan Transportasi Wira Wiri Suroboyo Di Kota Surabaya”, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Brand Image*, *Word of Mouth*, dan Persepsi Harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Minat Penggunaan transportasi Wira Wiri Suroboyo. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel independen tersebut secara bersama-sama memiliki kontribusi yang signifikan dalam memengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan layanan transportasi Wira Wiri Suroboyo. Dengan demikian, semakin baik citra merek yang dimiliki oleh layanan transportasi tersebut, semakin positif informasi yang beredar di masyarakat melalui komunikasi dari mulut ke mulut, serta semakin baik persepsi masyarakat terhadap harga yang ditetapkan, maka akan semakin tinggi pula tingkat minat masyarakat untuk menggunakan layanan transportasi Wira Wiri Suroboyo.
2. *Brand Image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan transportasi Wira Wiri Suroboyo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek yang dimiliki oleh layanan transportasi

Wira Wiri dapat memengaruhi tingkat kepercayaan serta persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Apabila masyarakat memiliki pandangan yang positif terhadap merek Wira Wiri, maka hal tersebut akan meningkatkan ketertarikan dan minat masyarakat untuk menggunakan layanan transportasi tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik citra merek yang dimiliki oleh transportasi Wira Wiri Suroboyo, maka semakin besar pula minat masyarakat untuk menggunakannya.

3. *Word of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan transportasi Wira Wiri Suroboyo. Hal ini menunjukkan bahwa informasi, rekomendasi, serta pengalaman yang dibagikan oleh pengguna kepada orang lain dapat memengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan transportasi tersebut. Komunikasi dari mulut ke mulut sering kali dianggap lebih kredibel karena berasal dari pengalaman langsung pengguna. Oleh karena itu, semakin banyak pengalaman positif yang disampaikan oleh pengguna mengenai layanan Wira Wiri, maka semakin besar pula kemungkinan meningkatnya minat masyarakat untuk menggunakan layanan transportasi tersebut.
4. Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan transportasi Wira Wiri Suroboyo. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian masyarakat terhadap kesesuaian antara harga yang dibayarkan dengan manfaat yang diperoleh dari layanan transportasi tersebut menjadi salah satu faktor yang memengaruhi minat penggunaan. Apabila masyarakat

menilai bahwa tarif yang ditawarkan relatif terjangkau dan sebanding dengan kualitas layanan yang diberikan, maka masyarakat akan lebih terdorong untuk menggunakan layanan transportasi Wira Wiri Suroboyo.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta kesimpulan yang diperoleh, maka terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, di antaranya sebagai berikut:

a. Bagi Pengelola Transportasi Wira Wiri Suroboyo

Pihak pengelola transportasi Wira Wiri Suroboyo diharapkan dapat terus meningkatkan dan mempertahankan citra merek (brand image) yang positif di mata masyarakat. Upaya ini dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga kenyamanan dan keamanan penumpang, serta melakukan promosi yang efektif agar layanan transportasi tersebut semakin dikenal oleh masyarakat luas.

Selain itu, pengelola juga perlu memperhatikan pentingnya word of mouth sebagai salah satu faktor yang dapat meningkatkan minat penggunaan. Pengalaman positif yang dirasakan oleh pengguna dapat mendorong mereka untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain, baik secara langsung maupun melalui media sosial. Oleh karena itu, memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pengguna menjadi hal yang sangat penting untuk mendorong terciptanya komunikasi positif dari mulut ke mulut.

Pengelola juga perlu mempertahankan persepsi harga yang baik di kalangan masyarakat. Penetapan tarif yang dianggap wajar dan sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan dapat meningkatkan daya tarik layanan transportasi Wira Wiri sebagai salah satu alternatif transportasi yang ekonomis dan nyaman bagi masyarakat.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi minat penggunaan transportasi publik. Beberapa variabel yang dapat dipertimbangkan antara lain kualitas pelayanan, kemudahan akses, kenyamanan perjalanan, keamanan, serta faktor teknologi yang digunakan dalam sistem transportasi.

Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat memperluas jumlah responden maupun cakupan wilayah penelitian sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan layanan transportasi publik.