

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan mengenai pengaruh harga dan kualitas layanan GoCar terhadap kepuasan pelanggan antara lain sebagai berikut.

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung $3,228 > t\text{-tabel } 1,984$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-hitung $5,761 > t\text{-tabel } 1,9784$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga dan variabel kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari nilai F-hitung $66,398 > F\text{-tabel } 3,09$ dengan nilai signifikansi $0,01 < 0,05$.

B. Saran

1. Untuk Lembaga

Agar tetap lanjut mempertahankan kualitas pelayanan pada aplikasi GoCar sehingga baik bagi konsumen. Karena kualitas pelayanan yang baik akan mencerminkan kepuasan yang baik bagi para pelanggan GoCar.

2. Untuk Akademisi

Semoga penelitian ini bisa menjadi pengetahuan tentang apa saja faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, serta apa saja faktor-faktor yang tidak dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

3. Untuk Peneliti Selanjutnya

Bagi yang ingin melakukan penelitian yang sejenis, disarankan untuk meneliti variabel-variabel lain selain harga, dan kualitas layanan, terhadap kepuasan pelanggan masih ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.