

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan atau dimaksudkan untuk mengkaji pengaruh aplikasi online yang diukur dengan tingkat kepuasan pelanggan. Maka penulis dapat menyimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan hasil analisis data dengan SPSS v 20.0, dengan menggunakan analisis hipotesis uji t. Di dapat nilai  $t_{hitung}$  sebesar 8,164 yang kemudian akan dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  yang didapat dari tabel distribusi t dicari signifikansi 5% dengan derajat kebebasan  $(df) = n-k$  atau  $(df) = 60-2 = 58$  maka  $t_{tabel}$  didapat sebesar 1,672 hasil didapat dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $8,164 > 1,672$  dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan antara aplikasi online terhadap kepuasan pelanggan jasa antar jemput.

2. Pada hasil analisis koefisien determinasi diperoleh  $R^2 = 0,535$  artinya 53,5% peningkatan kepuasan pelanggan jasa antar jemput dipengaruhi oleh aplikasi online dan sisanya sebesar 46,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian dari hasil penelitian ini.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian diatas dan kesimpulan dari skripsi diatas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Jasa antar jemput ojek amanah bisa lebih meningkatkan kualitas dari aplikasi online tersebut dengan lebih baik. Dengan mempertimbangkan skala prioritas dari salah satu bentuk pelayanan dengan menggunakan aplikasi online sebagai alat untuk pemesanan jasa antar jemput ojek amanah.

2. Ojek amanah yang bergerak dibidang usaha jasa antar jemput bisa meningkatkan kepuasan pelanggan dengan lebih memaksimalkan indikator ini yaitu aplikasi online yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Karena aplikasi online merupakan salah satu indikator pelayanan untuk pemesanan ojek amanah.
3. Selain itu juga perusahaan harus tetap konsisten dalam menyampaikan mengenai ojek amanah serta produk jasa yang ada di perusahaan. Hal ini dilakukan agar pelanggan serta masyarakat tetap menganal dan mengetahui produk jasa serta ojek amanah itu sendiri