

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan penjelasan yang telah dikemukakan, dapat ditarik kesimpulan dari hasil analisis data. Adapun kesimpulan serta saran yang relevan dengan hasil analisis data tersebut adalah sebagai berikut :

1. Hasil statistik pada uji t untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) lebih kecil dari 0.025 ($0.000 < 0.025$) dan pada nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ($5.156 > 1.9847$), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak atau H_1 diterima yang berarti hal ini menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Hasil statistik pada uji t untuk variabel X_2 (harga) lebih kecil dari 0.025 ($0.000 < 0.025$) dan pada nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu sebesar ($5.201 > 1.9827$), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak

atau H_1 diterima yang berarti hal ini menyatakan bahwa adanya dampak pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan.

3. Sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan, setelah di hitung melalui SPSS menghasilkan nilai f hitung, apabila nilai f hitung lebih besar dari f tabel, maka H_0 ditolak atau H_1 di terima. Namun jika f hitung lebih kecil dari f tabel maka H_0 diterima atau H_1 ditolak. Dapat terlihat bahwa nilai f hitung lebih besar dari f tabel ($45.731 > 3.09$) maka H_0 di tolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 (kualitas pelayanan) dan X_2 (harga) secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap Y (kepuasan pelanggan).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah ditemukan, maka ada beberapa saran yang peneliti harap dapat diimplementasikan oleh Gojek dalam meningkatkan

kepuasan pelanggan di kota Serang. Adapun beberapa saran tersebut sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini, terbukti bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga baik parsial maupun simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan, saran dari peneliti kepada PT. Gojek Indoensia khususnya Gojek cabang Serang harus mampu mempertahankan tingkat kepuasan tersebut, karena saat ini sudah banyak penyedia pelayanan jasa yang sama mulai bermunculan seperti Maxim, ancaman yang paling berbahaya adalah maxim mampu memberikan harga yang jauh lebih murah dibandingkan harga yang ditawarkan Gojek.
2. Untuk PT. Gojek cabang Serang dapat menjadikan penelitian ini sebagai dasar keputusan yang akan diterapkan terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan penetapan harga Gojek di kota Serang.
3. Kepada peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menghasilkan karya ilmiah yang lebih sempurna lagi

terkhusus terhadap pembahasan variabel kualitas pelayanan dan harga. segala kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan untuk mempersembahkan penelitian yang diinginkan.