

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, iklan, persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna gojek di kota Metro. Berdasarkan analisis data yang sudah diolah maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna gojek di kota Metro, artinya jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan pelanggan pengguna gojek di kota Metro meningkat.
2. Iklan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna gojek di kota Metro, artinya jika iklan atau promosi ditingkatkan dan dibuat lebih menarik maka kepuasan pelanggan pengguna gojek di kota Metro meningkat.
3. Persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna gojek di kota Metro, artinya jika persepsi tentang harga lebih disesuaikan maka kepuasan pelanggan pengguna gojek di kota Metro meningkat.
4. Kualitas Pelayanan, Iklan, dan Persepsi Harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna gojek di kota Metro. Artinya jika kualitas pelayanan, iklan, dan persepsi harga secara bersama-sama ditingkatkan maka kepuasan pelanggan pengguna gojek di kota Metro meningkat.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, maka saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut :

1. Disarankan untuk pihak gojek meningkatkan kualitas pelayanan baik online melalui aplikasi ataupun offline oleh *driver* gojek ataupun *merchat* gojek yang bekerjasama dengan gojek, hal tersebut akan mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna gojek.
2. Disarankan untuk pihak gojek lebih meningkatkan promosi melalui media iklan yang lebih menarik dan informatif agar mudah diterima dan memberikan

antusiasme bagi pelanggan, hal tersebut akan mempengaruhi pelanggan untuk mencoba informasi yang telah dipromosikan lalu akan membandingkan informasi yang mereka terima dengan apa yang telah mereka dapat atau mereka coba, yang berarti akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

3. diharapkan untuk pihak gojek memberikan kesesuaian harga terhadap semua fitur yang ada di aplikasi gojek karena persepsi setiap orang tentang sebuah harga produk atau jasa tentunya berbeda, kesesuaian harga dengan kualitas produk atau jasa akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.
4. Diharapkan untuk pihak gojek untuk meningkatkan kualitas pelayanan, iklan, dan persepsi atas sebuah harga secara berkesinambungan yang hal tersebut akan mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna gojek.