

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai analisa perbandingan kinerja pelayanan transportasi online roda empat terhadap masyarakat di kota padang dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan perolehan data survei yang dilakukan pada penelitian dan masyarakat kota padang yang menjadi responden sebagai objek penelitian ini telah memenuhi kriteria yang ditentukan yang merupakan para pengguna transportasi online roda empat yaitu GoCar, GrabCar, dan MaximCar. Karakteristik responden pada penelitian ini didasarkan atas faktor yang terdapat meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, tujuan berpergian, serta kepentingan dan kinerja transportasi online roda empat.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang dilakukan dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) telah didapatkan kinerja transportasi online yang memiliki kinerja dengan tingkat kepentingan tinggi - tingkat kepuasan besar adalah GoCar. Dikarenakan ketika dibandingkan antara ketiga transportasi online roda empat tersebut (GoCar, GrabCar, dan MaximCar) kepuasan tertinggi berdasarkan responden masyarakat kota padang terdapat pada GoCar. Serta didapatkan kinerja

transportasi online yang memiliki kinerja dengan tingkat kepentingan rendah - tingkat kepuasan kecil adalah GrabCar dan MaximCar. Dapat disimpulkan bahwa dalam meningkatkan pencapaian kinerja transportasi online roda empat terhadap kepuasan masyarakat kota padang terdapat pada GoCar dan pencapaian kinerja transportasi online roda empat masyarakat yang menyatakan tidak puas terdapat pada GrabCar dan MaximCar.

## **5.2 Saran**

Pada hasil yang diperoleh dari penelitian ini dapat menjadi acuan atau gambaran umum mengenai transportasi online roda empat terhadap masyarakat di kota padang dan juga dapat sebagai referensi oleh instansi yang berhubungan dengan kepentingan kinerja transportasi online, namun perlu dilakukan tindak lanjut untuk perhitungan yang lebih akurat dikarenakan hasil penelitian ini belum sepenuhnya menggunakan data yang melibatkan seluruh masyarakat di kota padang.