

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan atas analisis serta pembahasan yang sudah dikerjakan dapat diambil kesimpulan berbagai hal berikut:

1. Persentase nilai persepsi tingkat rata-rata terbesar menurut responden terhadap keuntungan menggunakan ojek *online* terdapat pada fitur GO-SHOP dalam memudahkan pengguna untuk tetap membeli barang yang sangat dibutuhkan ketika sangat terdesak.
2. Persentase nilai persepsi tingkat rata-rata terkecil menurut pengguna ojek *online* terhadap keuntungan menggunakan ojek *online* terdapat pada fitur GO-SEND bahwa keuntungan yang dirasakan masih dikatakan cukup dapat dirasakan pengguna walau tidak terlalu menguntungkan.
3. Persentase nilai persepsi tingkat rata-rata terbesar menurut responden terhadap kerugian menggunakan ojek *online* berada di posisi fitur GO-SHOP bahwa pengguna masih banyak yang kebingungan untuk menetapkan biaya yang harus dibayarkan saat memesan barang.
4. Persentase nilai persepsi tingkat rata-rata terkecil menurut pengguna ojek *online* terhadap kerugian menggunakan ojek *online* berada pada fitur GO-POINTS yang mana fitur ini tidak ditemukannya kerugian yang dirasakan pengguna GO-JEK.

5. Persentase keuntungan rata-rata menurut persepsi responden terhadap penggunaan ojek *online* sebesar 50% yang mana menurut responden dirasakan memberikan manfaat kemudahan yang cukup signifikan atas layanan yang diberikan.
6. Persentase kerugian rata-rata menurut persepsi responden mengenai penggunaan ojek *online* sebesar -12% dimana bagi responden masih ada beberapa fitur yang masih memberikan kerugian yang diberikan.

5.2 Saran

1. Diharapkan kepada pemerintah agar menetapkan peraturan-peraturan yang jelas mengenai ojek *online* agar tidak ada yang dirugikan baik pengguna maupun perusahaan ojek *online*.
2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan untuk pihak terkait dalam kepentingan menyangkut peningkatan kualitas pelayanan ojek *online* GO-JEK.
3. Selanjutnya diharapkan kepada pihak GO-JEK agar diadakannya promosi mengenai beberapa fitur layanan agar dapat diketahui masyarakat kota Padang secara luas dan merata.
4. Saran untuk pihak GO-JEK agar dapat diminimalisir kerugian yang dirasakan pengguna, seperti untuk fitur GO-RIDE mengenai ketegasan aturan penggunaan helm kepada pengguna agar meningkatkan keselamatan penumpang dalam berlalu lintas. Lalu untuk segi tidak terjaminnya privasi data pengguna agar sistem GO-JEK dibuat keamanan yang ketat untuk menghindari bocornya data pengguna pada pihak manapun. Selanjutnya terkait tidak lengkapnya menu pada fitur GO-FOOD agar dapat dibuat secara

lengkap dan detail setiap menu makanan yang tersedia pada aplikasi fitur tersebut. Kemudian pada fitur GO-SHOP mengenai penentuan estimasi harga yang akan dibayarkan agar dibuatkan dan disertakan dalam fitur untuk menghindari kebingungan bagi pengguna. Dan untuk fitur GO-PULSA terkait variasi saldo pulsa dan paket data yang masih terbatas agar dimasukkan pilihan saldo yang lebih banyak lagi jenis harganya.

5. Serta untuk peneliti selanjutnya diharapkan agar kuisisioner dibuat dengan pernyataan umum yang dapat dimengerti oleh responden.
6. Lalu diharapkan peneliti selanjutnya agar penyebaran kuisisioner dilakukan secara *online* agar kuisisioner tersebar secara merata kepada responden yang telah memiliki kriteria yang diharapkan.



