

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan pada Bab IV maka dapat disimpulkan :

1. *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Value* pada Gojek Payakumbuh. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin besar tingkat *E-Service Quality* yang terjadi dalam perusahaan Gojek, maka semakin bagus *Perceived Value* perusahaan yang terbentuk dibenak konsumen/pelanggan.
2. *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Trust* pada Gojek Payakumbuh. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi *E-Service Quality*, maka semakin tinggi *Customer Trust* terhadap produk/jasa yang ditawarkan Gojek Payakumbuh.
3. *Customer Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Value* pada Gojek Payakumbuh. Penelitian ini mengindikasikan bahwa *Customer Trust* berpengaruh terhadap *Perceived Value* Gojek Payakumbuh. Dapat diartikan bahwa Semakin tinggi *Customer Trust*, maka konsumen/pelanggan akan semakin tinggi *Perceived Value* terhadap produk/jasa yang ditawarkan.
4. *E-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada Gojek Payakumbuh. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Semakin tinggi *E-service quality*, maka konsumen/pelanggan akan

semakin tinggi *Behavioral Intention* terhadap produk/jasa yang ditawarkan.

5. *Customer Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada Gojek Payakumbuh. Dimana semakin tinggi *Customer Trust* yang dirasakan oleh konsumen/pelanggan maka akan semakin tinggi pula tingkat *Behavioral Intention* terhadap produk/jasa yang ditawarkan.

6. *Perceived Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada Gojek Payakumbuh. Dimana semakin tinggi *Perceived Value* yang dirasakan oleh konsumen/pelanggan maka akan semakin tinggi pula tingkat *Behavioral Intention* terhadap produk/jasa yang ditawarkan.

## 5.2 Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan, temuan dalam penelitian ini yaitu perlunya perbaikan diberbagai lini layanan seperti, kompensasi yang diberikan oleh Gojek, pengembalian barang yang tertinggal oleh driver Gojek, kinerja driver Gojek sesuai dengan bayaran dan tidak menyampaikan keluhan kepada siapapun. Dengan adanya perbaikan layanan diharapkan konsumen/pelanggan Gojek akan lebih percaya dan menunjukkan rasa loyal terhadap layanan Gojek.

Disamping itu Gojek juga harus mempertahankan bahkan meningkatkan diberbagai lini layanannya seperti, kemudahan dalam penggunaan aplikasi Gojek, driver Gojek yang dapat mengantarkan dengan aman, tarif yang lebih murah dari

pada transportasi ojek lainnya dan memberikan pengalaman yang berkesan kepada konsumen/pelanggan ketika menggunakan jasa transportasi online Gojek. Dengan mempertahankan dan peningkatan layanan tersebut, sehingga konsumen/pelanggan Gojek akan loyal terhadap layanan Gojek baik sekarang maupun di waktu yang akan datang.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian tentang pengaruh *E-Service Quality*, *Customer Trust* dan *Perceived Value* terhadap *Behavioral Intention* Gojek Payakumbuh tidak terlepas dari keterbatasan dan kekurangan yang ada. Keterbatasan dan kekurangan dalam penelitian ini menjadi sumber untuk penelitian di masa yang akan datang. Adapun keterbatasan dan kekurangan dalam penelitian ini adalah :

1. Responden dalam penelitian ini hanya dalam skala kecil yaitu 115 responden yang merupakan konsumen/pelanggan yang pernah menggunakan jasa Gojek, peneliti mengambil responden di Kota Payakumbuh. Maka hasil penelitian ini hanya bisa diterapkan pada sudut pandang konsumen/pelanggan yang ada di kota Payakumbuh saja. Hasil yang sama belum tentu didapatkan jika penelitian dilakukan di daerah lain.
2. Lokasi dalam penelitian ini hanya difokuskan untuk wilayah Kota Payakumbuh. Maka hasil penelitian ini hanya bisa diterapkan di Kota Payakumbuh.

## 5.4 Saran

Hasil-hasil dari penelitian ini dan keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan agar dapat dijadikan sebagai sumber ide dan masukan bagi pengembangan penelitian dimasa yang akan datang, maka perluasan yang disarankan dari penelitian ini antara lain adalah:

### 5.4.1 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

1. Penelitian ini dapat dilakukan kembali dan digeneralisasikan dengan objek penelitian yang berbeda seperti jasa transportasi bus, kereta api, pesawat terbang dan angkutan umum lainnya yang sejenis.
2. Diharapkan pada penelitian selanjutnya menggunakan jumlah sampel yang lebih banyak dan luas seperti anak sekolah dan orang yang sudah bekerja serta menambahkan *referensi review* penelitian relevan sejenis yang lebih banyak agar hasil penelitian lebih akurat sehingga dapat diterapkan pada Gojek maupun secara general.
3. Dalam penelitian mendatang dapat dilakukan penambahan variabel penelitian seperti penambahan variabel lainnya yang tidak ada dalam penelitian ini.

### 5.4.2 Saran untuk Gojek

1. Diharapkan tarif Gojek tidak perlu dinaikkan apabila tarif transportasi lain mengalami kenaikan, maka dari itu kebijakan penetapan harga perlu diperhitungkan secara matang.

2. Diharapkan layanan yang diberikan oleh Gojek kepada konsumen/pelanggan sesuai dengan prosedur yang dibutuhkan konsumen/pelanggan dan Gojek dapat melakukan pembaharuan sistem aplikasi yang berkelanjutan.
3. Gojek harus mampu bersaing dengan kompetitor yang sejenis dengan mengedepankan kualitas yang baik. Persepsi pelanggan penting untuk keberlangsungan perusahaan karena itu citra harus dijaga dan ditingkatkan.
4. Gojek dituntut untuk bersikap profesional dengan memperhatikan masukan pelanggan, meningkatkan mutu sistem agar Gojek mudah didapat, tidak menolak penumpang serta jujur dan ikhlas dalam melayani pelanggan.
5. Gojek harus memperbaiki performanya agar pelanggan tidak beralih ke kompetitor lain dengan cara memberikan promo atau diskon kepada pelanggan melalui kerjasama dengan bank tertentu atau mendapatkan poin *reward* untuk setiap penggunaan jasa Gojek.
6. Penambahan lingkup penelitian yaitu Jasa Transportasi Gojek berada di daerah Kota lainnya dan se-Sumatera Barat.

### 5.4.3 Saran untuk pemerintah

Pemerintah diharapkan memperhatikan perkembangan jasa transportasi Gojek online demi kemajuan transportasi tersebut, ini juga dapat berdampak pada devisa negara bagi pemerintah selanjutnya.