

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa dan pembahasan yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan

Dalam kualitas pelayanan sebagian besar responden merasa sangat puas terhadap layanan transportasi ojek online (GO-JEK) yang didapat. Terdapat beberapa factor yang mempengaruhi ibu rumah tangga sebagai responden merasa puas dalam menggunakan layanan transportasi online (GO-JEK), yaitu : efektifitas waktu baik dalam menjemput maupun mengantar konsumen ke lokasi tujuan, keramahan dari driver transportasi online (GO-JEK), keselamatan selama perjalanan dan kenyamanan selama berkendara.

2. Tarif

Pada tarif layanan yang ditetapkan oleh transportasi online (GO-JEK) sebagian besar responden mengeluhkan kenaikan tarif layanan lebih besar sekitar 20% dari tarif sebelumnya, perbandingan tarif transportasi online (GO-JEK) lebih mahal dari pada transportasi umum lainnya dan kemampuan dari ibu rumah tangga sebagai konsumen juga terbatas.

3. Kepuasan Konsumen

Kepuasan terhadap pemakai jasa transportasi (GO-JEK) ditentukan oleh kualitas layanan yang pada umumnya mendapatkan dampak positif bagi ibu rumah tangga sebagai konsumen dan merasa kurang puas dengan kenaikan tarif pada transportasi online (GO-JEK) karena dianggap terlalu mahal.

4. Rekomendasi Konsumen

Rekomendasi konsumen pada jasa transportasi online (GO-JEK) adalah sebagai tolak ukur terhadap pelayanan yang di dapat oleh ibu rumah tangga sebagai konsumen. Mereka merasa tidak keberatan untuk menceritakan mengenai kemudahan yang diperoleh untuk memenuhi kebutuhan, keramahan dari sikap driver transportasi online (GO-JEK), kenyamanan dan keamanan selama berkendara, tapi tidak untuk tarif transportasi online (GO-JEK).

5.2 Saran

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi agar digunakan oleh penyedia transportasi online untuk kembali mengevaluasi terhadap kualitas pelayanan, seperti kelengkapan atribut driver menurut standar operasional perusahaan, kelengkapan atribut kendaraan sesuai standar kepolisian Republik Indonesia, beberapa perilaku oknum yang melakukan pelecehan seksual baik disengaja ataupun tidak disengaja, dan perubahan tarif yang dapat mempengaruhi kenyamanan konsumen. Dan untuk peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai informasi tambahan untuk melengkapi kekurangan dalam penelitian.

