

## BAB VI

### PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran yang dapat diberikan untuk peneliti selanjutnya.

#### 6.1 Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan ojek *online* di Kota Padang masih belum memuaskan konsumen yang menggunakan layanan tersebut hal ini ditunjukkan oleh nilai *gap* antar dimensi *servqual* secara keseluruhan yang bernilai negatif yaitu -0,57. Setiap dimensi kualitas pelayanan juga memiliki nilai negatif yang menandakan kualitas pelayanan untuk setiap dimensi juga belum memenuhi ekspektasi pengguna. Hal tersebut perlu menjadi perhatian oleh perusahaan untuk mengetahui mana indikator yang benar-benar mempengaruhi kepuasan pengguna.
2. Indikator-indikator yang sebaiknya dilakukan perbaikan adalah indikator pada kuadran I dengan urutan dimulai dari indikator indikator E1 (Aplikasi ojek *online* memberikan tarif yang terjangkau), T3 (*Driver* selalu menggunakan atribut lengkap ojek *online* (Jaket, helm)), REL4 (*Driver* dapat menjemput konsumen sesuai dengan lokasi penjemputan (akurasi penjemputan)), T1(Kendaraan *driver* dalam keadaan baik) dan indikator T4(*Driver* memberikan perlengkapan yang sesuai standar).
3. Rekomendasi perbaikan untuk ojek *online* terkhususnya maxim berikan untuk pengguna, *driver* dan perusahaan demi meningkatkan kualitas pelayanan ojek *online*.

## 6.2 Saran

Saran dari hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Kuesioner pada penelitian ini dapat digunakan pada penelitian transportasi *online* di kota lainnya yang sudah menyediakan layanan ojek *online*.
2. Pada penelitian ini hanya terbatas pada layanan ojek *online* (*Bike*), masih banyak layanan lainnya yang dapat dilakukan analisis kualitas pelayanannya.

