

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran untuk penelitian selanjutnya.

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Hasil dari analisis kualitas pelayanan menggunakan metode *service quality* (5 gap *servqual*) yang telah dilakukan untuk go-ride dan go-car diketahui bahwa semua gap bernilai negatif, artinya semua indikator pada tiap-tiap dimensi belum memenuhi harapan atau ekspektasi dari konsumen dan perlunya peningkatan kinerja. Tingkat kepuasan konsumen go-ride sebesar 67,95% dan go-car adalah 67,39%, dari tabel interpretasi nilai CSI ini berada pada rentang $64 \% < X \leq 71 \%$ dengan tingkat kepuasan konsumen *poor*. Terdapat tiga indikator yang berada di kuadran I yaitu TANG1, TANG6 dan RES6 untuk go-ride dan empat indikator pada go-car yaitu TANG1, TANG2, REL1 dan EMP6.
2. Rekomendasi perbaikan diberikan terhadap tiga prioritas indikator yang menjadi prioritas untuk diberikan usulan perbaikan. Usulan perbaikan ditujukan kepada pegemudi maupun pengelola jasa transportasi online Gojek agar dapat memberikan kepuasan yang tinggi kepada konsumen.
 - A. Usulan perbaikan yang diberikan terhadap jasa transportasi online khususnya go-ride yaitu :
 - Menetapkan standar operasional perusahaan (SOP) mengenai kebersihan helm yang digunakan, kerapian berpakaian pengemudi dan kebersihan kendaraan yang digunakan, serta mensosialisasikan standar tersebut kepada pengemudi secara berkala dan melakukan pengontrolan seperti evaluasi dalam waktu tertentu mengenai penerapan standar (SOP) yang sudah ditetapkan.

- Pengemudi selalu menginformasikan kepada konsumen bagaimana cara memakai helm yang benar dan dapat juga mencontohkannya.
- Tim Gojek juga perlu memberikan atau menginformasikan kembali kepada konsumen bahwasanya fitur *call center* sudah dapat di akses dengan mudah pada halaman bantuan.
- Menambahkan fitur baru mengenai “do” dan “don't” pada saat pemesanan go-ride diaplikasi

B. Adapun usulan yang dapat diberikan terhadap jasa transportasi online khususnya go-car yaitu:

- Mengadakan sosialisasi rutin setiap jangka waktu tertentu kepada pengemudi jasa transportasi online mengenai standar penampilan pengemudi layanan go-car
- Adanya monitoring yang dilakukan oleh pengurus Gojek per daerah terhadap pengemudi yang sering melewati estimasi durasi yang telah tersedia di aplikasi yang bertujuan memantau dan memberikan teguran kepada pengemudi yang terbiasa lalai dalam memberikan jasa layanan kepada konsumen.
- Menambahkan instruksi dan melakukan *reminder* kepada pengemudi untuk lebih komunikatif dan adaptif terkait rute perjalanan yang akan diambil sesuai kebutuhan konsumen.
- Pembuatan SOP serta memastikan pengemudi selalu menggunakan sepatu pada saat melakukan pelayanan

6.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka disarankan untuk :

1. Melakukan penilaian lebih lanjut terhadap kualitas pelayanan untuk fitur layanan gojek lainnya.
2. Melakukan penilaian mengenai tingkat kepuasan konsumen untuk daerah selain Kota Padang.