

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan terhadap hasil penelitian yang dilakukan melalui analisis regresi linier berganda antara variabel-variabel penyebab terhadap variabel akibat, pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen GO-JEK pada Mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan pertanyaan dari rumusan masalah bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen GO-JEK pada Mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang, maka didapatkan hasil bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen GO-JEK pada Mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang, hal ini terlihat dari koefisien regresi linier berganda dengan nilai $t_{hitung} 3,163 > t_{table} 1,65597$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,002 < \alpha = 0,05$, akibatnya H_a diterima.

2. Berdasarkan pertanyaan dari rumusan masalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen GO-JEK pada Mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang, maka didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen GO-JEK pada Mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang, hal ini terlihat dari koefisien regresi linier berganda dengan nilai $t_{table} 3,334 > t_{table} 1,65597$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,001 < \alpha = 0,05$, akibatnya H_a diterima.
3. Berdasarkan pertanyaan dari rumusan masalah bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen GO-JEK pada Mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang, maka didapatkan hasil bahwa harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen GO-JEK pada Mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang, hal ini terlihat dari koefisien regresi linier berganda dengan nilai F_{hitung} sebesar 15.479 dan nilai F_{tabel} sebesar 2,67 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, akibatnya H_a diterima.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan supaya lebih meningkatnya kepuasan konsumen terhadap GO-JEK khususnya GO-RIDE. disarankan kepada pihak perusahaan dan *driver* untuk:

1. Disarankan GO-JEK harus bisa menjaga kestabilan harga di era persaingan saat sekarang ini, karena sekarang ini sudah banyak perusahaan yang menyediakan jasa transportasi online jadi, jika harga tetap stabil dan bersaing dengan pesaing lainnya maka konsumen akan tetap loyal terhadap GO-JEK. Jika ingin menaikkan harga tentu harus ditunjang dengan fasilitas yang lebih dari biasanya karena harga yang sesuai dengan manfaat yang dirasakan akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi konsumen
2. Disarankan kepada *driver* GO-JEK khususnya GO-RIDE supaya menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan lebih baik lagi supaya di era berkembangnya transportasi online seperti saat sekarang ini GO-JEK tetap menjadi transportasi online favorit masyarakat terutama dikalangan Mahasiswa.

3. Bagi peneliti

Peneliti hanya mengukur pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, untuk itu diharapkan kepada penulis mendatang untuk dapat menambahkan variabel-variabel lain dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.