

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang secara signifikan mempengaruhi konsumen dalam memilih layanan transportasi *online* di kota Surabaya adalah faktor perhatian (*caring*), faktor kepercayaan (*trust*), dan faktor kepuasan akumulatif (*overall satisfaction*).
2. Faktor-faktor yang harus menjadi prioritas utama Go-Jek untuk meningkatkan loyalitas konsumennya adalah pelayanan yang selalu tepat waktu, driver mengemudikan kendaraan dengan aman dan nyaman, driver menaati peraturan lalu lintas, dan waktu tunggu kendaraan singkat.
3. Faktor-faktor yang harus menjadi prioritas utama Grab untuk meningkatkan loyalitas konsumennya adalah pelayanan yang cepat tanggap, pelayanan tepat waktu, Penampilan *driver* baik dan sopan, *driver* berkendara aman dan nyaman, *driver* menaati peraturan lalu lintas, dan waktu tunggu pemesanan yang singkat.
4. Faktor yang menjadi pembeda secara signifikan antara kelompok pengguna Go-Jek, pengguna Grab, dan pengguna kedua layanan tersebut adalah tingkat pendapatan dan dana yang dikeluarkannya untuk menggunakan transportasi *online* dalam satu bulan.

6.2 Saran

Penelitian selanjutnya dapat memisahkan antara pemakai transportasi roda dua atau roda empat, dan transportasi orang atau barang. Penelitian ini juga dapat dilakukan dengan objek dan cakupan yang lebih luas, seperti aplikasi penyedia layanannya ataupun fitur-fitur lainnya selain di bidang transportasi. Penelitian juga bisa dilakukan di luar kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Kasnodihardjo. (1993). Langkah-langkah Menyusun Kuesioner. Pusat Penelitian Ekologi Kesehatan, Badan Litbangkes, III(02), 21–42.
- Mardalis, A. (1998). Meraih Loyalitas Pelanggan, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah. Surakarta.
- Rinarno, A. (2008). Analisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen pada rumah makan tantene. Fakultas Ekonomi Manajemen Sanata Dharma. Yogyakarta. 2008
- Rohmadi, E. C. (2015). Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo Jawa Tengah
- Wahyudi, R. (2010). Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Pendekatan Konsistensi Internal Kuesioner Pembukaan Program Studi Statistika Fmipa Universitas Bengkulu.
- Hendriana, D. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual di Santosa Hospital Bandung Central
- Amstrong, Gary & Philip Kotler. (2007). Marketing an Introduction (Eight Edition). New Jersey.
- Santoso, Singgih. (2017). Statistik Multivariat dengan SPSS. PT Elex Media Komputindo. Jakarta
- Malhotra, Naresh K (2019). Riset Pemasaran (Edisi Keempat). PT Indeks. Jakarta
- Survey Kepuasan Ojek Online di Jakarta. <https://toekangjalan.typeform.com/to/uTgKal>. Diakses tanggal 6 April 2019