

BAB VI

KESIMPULAN,SARAN DAN KETERBATASAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari penelitian ini diketahui bahwa “Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara variabel harga Go-Jek terhadap kualitas layanan Go-Jek”. Hal ini menunjukkan bahwa harga Go-Jek akan mempengaruhi kualitas layanan yang akan didapat oleh konsumen. Go-Jek telah memberikan harga yang sesuai dengan uang saku atau pendapatan konsumen khususnya mahasiswa dengan tidak mengabaikan kualitas layanan
2. Dari penelitian ini diketahui bahwa “Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara variabel kemudahan dalam mengakses terhadap kualitas layanan Go-Jek”. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam mengakses akan mempengaruhi kualitas layanan yang akan didapat oleh konsumen. Go-jek telah memberikan kemudahan bagi penggunaanya baik dalam segi ketepatan dalam menerima orderan, ketepatan dalam menjemput konsumen, kemudahan dalam sistem transaksi secara online serta kelengkapan atribut saat berkendara.
3. Dari penelitian ini diketahui bahwa “Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara variabel harga kompetitor terhadap kualitas layanan Go-Jek”. Hal ini menunjukkan bahwa harga kompetitor

4. mempengaruhi kualitas layanan yang didapat oleh konsumen. Go-jek telah memberikan harga yang tak kalah murah dari brand lain, tetapi tidak pula mengurangi kualitas layanan mereka.

B. Saran

1. Bagi PT. Go-Jek Indonesia agar lebih ditingkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan sehingga tidak kalah dengan kualitas para pesaing yang ada di Indonesia. Dan diharapkan Go-Jek mampu menembus pangsa pasar Internasional, untuk membuktikan kemata dunia bahwa produk jasa yang ditawarkan oleh anak bangsa Indonesia mampu bersaing dengan produk jasa yang telah terkenal sekalipun..
2. Bagi peneliti selajutnya agar melanjutkan penelitian dengan menggunakan metode yang berbeda untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan transportasi online (Go-Jek) sangat dibutuhkan.

C. Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Peneliti hanya menggunakan 3 variabel independent yang mempengaruhi kualitas layanan transportasi online Go-Jek.
2. Tidak semua mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta mau dimintai menjadi responden sehingga mempengaruhi waktu pengumpulan data yang menjadi lama.