



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



Hak cipta dimiliki IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

A. Kesimpulan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dijelaskan sebelumnya pada bab IV, maka kesimpulannya adalah :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, karena diperoleh pengaruh positif sebesar 50% dengan t-hitung sebesar 8,42. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna layanan taksi online di Jakarta, sehingga hipotesis pertama terbukti.
2. Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen, karena diperoleh pengaruh positif sebesar 89% dan t-hitung sebesar 2.2. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pengaruh yang dihasilkan kualitas layanan adalah signifikan dan positif terhadap loyalitas konsumen pengguna taksi online di Jakarta sehingga hipotesis kedua terbukti.
3. Terdapat pengaruh negative dan tidak signifikan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen, karena diperoleh koefisien pengaruh negative sebesar 14% dan t-hitung 0.68. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen pengguna layanan taksi online di Jakarta, sehingga hipotesis ketiga tidak terbukti. Hal ini dikarenakan di jaman yang membutuhkan mobilitas yang tinggi ini, kebutuhan dalam hal transportasi dipersepsikan sebagai kebutuhan yang sangat penting untuk dipenuhi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4. Ternyata loyalitas konsumen yang dipengaruhi secara langsung oleh kualitas layanan lebih besar daripada loyalitas konsumen yang dipengaruhi secara tidak langsung oleh kualitas layanan melalui kepuasan konsumen. Hal ini dikarenakan konsumen lebih mementingkan kualitas layanan yang dapat dirasakan oleh mereka serta faktor luar seperti harga yang bisa dikatakan berperan dalam menciptakan loyalitas pelanggan.

5. Dari hasil analisa deskriptif, seluruh indikator mendapat penilaian yang cenderung baik, walaupun masih ada beberapa indikator yang mendapat penilaian kurang baik. Indikator yang mendapat penilaian kurang baik tersebut mengindikasikan seberapa banyak responden yang puas terhadap fasilitas layanan, responden yang selalu mengikuti perkembangan layanan taksi online, dan responden yang merekomendasikan masyarakat untuk menggunakan layanan taksi online. Namun, secara keseluruhan responden cenderung puas terhadap layanan taksi online di Jakarta walaupun masih tidak loyal.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat disarankan sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan

- Manajemen Uber dan Grab disarankan lebih meningkatkan lagi faktor – faktor yang mendukung kepuasan konsumen, seperti memberikan kemudahan layanan dan memperhatikan fasilitas layanan, mulai dari fasilitas fisik hingga fasilitas pembayaran yang aman dan efektif.
- Manajemen Uber dan Grab disarankan untuk menciptakan ikatan yang lebih baik dengan konsumen melalui program – program pemasaran maupun promosi, serta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



memperbaiki kekurangan yang terdapat pada wujud fisiknya seperti driver, aplikasi, dan kendaraan yang ditetapkan untuk mengangkut penumpang.

- c. Karena adanya issue layanan taksi online di masyarakat, maka manajemen Uber dan Grab disarankan lebih meningkatkan lagi kinerjanya seperti merespon dengan cepat dan efektif setiap keluhan konsumen dan mengantisipasi jangan sampai keluhan – keluhan tersebut disalurkan ke ruang publik lewat media cetak, media elektronik dan media sosial.

2. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan memasukkan variabel lain seperti *brand equity*, komunikasi *word of mouth*, dan bauran pemasaran yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.