

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
© Hak cipta milik IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas layanan, kepercayaan merek, dan iklan terhadap keputusan pembelian layanan GoRide dari Gojek pada masa pandemi COVID-19 di Jakarta, maka didapatkan simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian layanan GoRide dari Gojek pada masa pandemi COVID-19 di Jakarta. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas layanan pada GoRide dari Gojek yang meningkat maupun menurun tidak akan mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan.
2. Kepercayaan merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian layanan GoRide dari Gojek pada masa pandemi COVID-19 di Jakarta. Hal ini dapat diartikan bahwa peningkatan keputusan pembelian dapat terjadi apabila kepercayaan pelanggan terhadap layanan GoRide dari Gojek meningkat.
3. Iklan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian layanan GoRide dari Gojek pada masa pandemi COVID-19 di Jakarta. Hal ini dapat diartikan bahwa peningkatan keputusan pembelian dapat terjadi apabila pelanggan merasa iklan yang dilakukan oleh layanan GoRide dari Gojek sudah informatif.



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.



## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi GoRide

- a. GoRide harus tetap menjaga dan meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan kepada pelanggan pada masa pandemi COVID-19 ini, serta perlu memperhatikan kendaraan yang digunakan *driver* dalam mengantarkan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan standarisasi kualitas kendaraan yang digunakan dalam mengantarkan pelanggan sehingga aspek bukti fisik (*tangibles*) yang dimiliki layanan GoRide dari Gojek dapat dinilai lebih baik lagi oleh pelanggan.
- b. GoRide harus tetap mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan merek dari para pelanggan pada masa pandemi COVID-19 ini, serta perlu lebih giat dalam usaha memenuhi harapan dari pelanggan. Misalnya dengan cara mendengarkan keluhan atau masukan dari pelanggan sehingga GoRide dari Gojek dapat terus memperbaiki layanannya hingga sesuai dengan harapan dari pelanggan. Sehingga pelanggan tidak lagi merasa bahwa merek GoRide ini mengecewakan pelanggan.
- c. GoRide sebaiknya mengembangkan lagi iklannya agar dapat lebih padat informasi agar dapat menjawab keraguan pelanggan pada masa pandemi COVID-19 ini. Misalnya dengan cara memaksimalkan lagi informasi yang disampaikan lewat iklan dan memperjelas lagi maksud dari iklan yang ditampilkan agar keraguan pelanggan dapat terjawab dan pelanggan dapat menjadi yakin untuk menggunakan layanan GoRide dari Gojek.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

a. Diharapkan dapat mengembangkan lebih jauh model dalam penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang dimungkinkan mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian, misalnya seperti promosi penjualan dan harga seperti penelitian yang dilakukan oleh Firdausy dan Idawati (2017) sehingga dapat memperkaya variasi dalam penelitian.

b. Diharapkan dapat melakukan penelitian serupa di wilayah yang berbeda agar diperoleh hasil penelitian yang berbeda sehingga dapat dibandingkan dengan penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.