

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis pada Bab IV, mengenai pengaruh Kualitas Jasa terhadap *Word of Mouth* dan *Brand Image* layanan jasa transportasi melalui aplikasi Gojek di Jakarta Barat, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas jasa berpengaruh positif terhadap *Word of Mouth* layanan jasa transportasi melalui aplikasi Gojek di Jakarta Barat, yang artinya semakin baik kualitas jasa yang diberikan maka penyebaran *word of mouth* akan semakin tinggi pula. Begitu pun sebaliknya, apabila kualitas jasa yang diberikan tidak baik, maka *word of mouth* yang tersebar tidak baik juga.
2. Kualitas jasa berpengaruh positif terhadap *Brand image* layanan jasa transportasi melalui aplikasi Gojek di Jakarta Barat, yang artinya semakin baik kualitas jasa yang diberikan maka *brand image* yang dimiliki juga akan baik. Begitu pun sebaliknya, apabila Gojek memiliki kualitas jasa yang buruk, maka *Brand image* akan buruk di mata konsumen.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut adalah saran yang dapat diberikan oleh peneliti, antara lain:

Bagi Perusahaan

- a. Sebaiknya Gojek perlu mengutamakan kualitas dari segi layanan dan tetap konsisten untuk memberkan pelayanan terbaik, karena sedikit kekurangan



dapat mengecewakan konsumen dan akan membuat pengalaman konsumen dalam menggunakan layanan transportasi melalui aplikasi layanan Gojek menjadi buruk. Konsumen akan membagikan pengalaman mereka itu sehingga *Word of Mouth* yang disebarkan menjadi buruk dan bisa mengurangi tingkat penggunaan terhadap layanan jasa transportasi tersebut. Jika terjadi masalah, maka perusahaan harus secepatnya melakukan tindakan dengan mengevaluasi layanan dan meningkatkan kualitas layanan lagi sehingga menjadi lebih baik.

- b. Sebaiknya Gojek harus tetap menjaga citra perusahaan agar tetap mendapatkan kepercayaan konsumen sehingga tingkat keputusan penggunaan jasa transportasi Gojek tetap meningkat dan Gojek terus memiliki citra yang baik.
- c. Sebaiknya Gojek tetap menjaga hubungan antara perusahaan dengan konsumen agar konsumen tidak kehilangan minatnya untuk memutuskan menggunakan layanan jasa transportasi melalui aplikasi layanan Gojek.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2 Bagi peneliti selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian dengan variabel lain yang dapat mempengaruhi kualitas jasa seperti strategi pemasaran, tingkat harga, dan kualitas layanan lebih ditingkatkan lagi.
- b. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian yang berlokasi di wilayah Indonesia yang lainnya sehingga diperoleh karakteristik responden yang lebih beragam.

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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.