



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN



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

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh *adequate service* dan *desired service* terhadap kepuasan pelanggan Gojek di DKI Jakarta, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Adequate service* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Gojek di DKI Jakarta. Berarti semakin baik *adequate service* maka semakin tinggi kepuasan pelanggan Gojek di DKI Jakarta.
2. *Desired service* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Gojek di DKI Jakarta. Berarti semakin baik *desired service* maka semakin tinggi kepuasan pelanggan Gojek di DKI Jakarta.

B. Saran

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh didalam penelitian ini, dapat diambil kesimpulan saran sebagai berikut:

1. Pelayanan dari Gojek dari sisi *desired service* yang harus dipertahankan adalah memberikan pengalaman yang baik bagi para pelanggannya dan juga dapat memenuhi transportasi yang memadai dengan penilaian dari pelanggan yaitu sangat baik.
2. Pelayanan Gojek dari sisi *adequate service* yang harus dipertahankan adalah dapat diandalkan didalam situasi apapun dan mampu mengantarkan dengan aman dan tepat waktu.
3. Pelayanan Gojek dari sisi kepuasan pelanggan yang harus dipertahankan adalah jasa yang diterima sesuai dengan harapan pelanggan.

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

4. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian mengenai *adequate service* dan *desired service* disarankan untuk dapat mengembangkan lagi variabel yang digunakan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan didalam menggunakan jasa transportasi ojek *online* lainnya sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.