



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Hak Cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis mengenai pengaruh *brand image* dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kelapa Gading, maka didapatkan simpulan sebagai berikut:

1. *Brand image* Gojek di Kelapa Gading secara keseluruhan baik karena indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur *brand image* telah dinilai baik oleh pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa *brand image* Gojek di Kelapa Gading baik
2. Kualitas layanan Gojek di Kelapa Gading yang diberikan kepada pelanggan secara keseluruhan baik karena indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan telah dinilai baik oleh pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan Gojek di Kelapa Gading sudah baik.
3. Kepuasan pelanggan Gojek di Kelapa Gading dapat dikatakan baik karena indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan telah dinilai baik oleh pelanggan, maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan Gojek di Kelapa Gading merasa puas.
4. *Brand image* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kelapa Gading
5. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dimana bagi responden Gojek di Kelapa Gading, kualitas layanan lebih penting dibanding *brand image* terhadap kepuasan pelanggan.

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, terdapat beberapa hal yang disarankan oleh peneliti sebagai berikut:

### 1. Bagi Perusahaan

- Gojek harus tetap menjaga *brand image* yang dimiliki serta terus berinovasi sesuai dengan tren yang terjadi pada periode waktu tertentu dan tetap menjadi perusahaan transportasi online yang baik di Indonesia.
- Gojek harus tetap menjaga dan meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan kepada pelanggan, misalnya *driver* Gojek yang telah menerima pesanan langsung segera berangkat agar tidak telat sampai tujuan, dan penampilan *driver* Gojek juga bias lebih rapi lagi.
- Gojek harus mempertahankan pelanggan yang sudah puas. Apabila pelanggan puas, maka tentu pelanggan akan menjadi loyal. Gojek juga diharapkan mampu meningkatkan *brand image* dan kualitas layanannya agar lebih baik lagi.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- Diperlukan penelitian selanjutnya dengan mencari variabel lain agar didapatkan variabel apa saja yang dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Kelapa Gading.
- Diharapkan mampu memperbaiki keterbatasan yang ada dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Ⓒ Himpunan 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.