

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kenaikan Tarif Ojek *Online* memiliki pengaruh langsung positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada mahasiswa FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon dalam penggunaan Ojek *Online*. Hal tersebut menyatakan bahwa Kenaikan Tarif Ojek *Online* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Kenaikan Tarif Ojek *Online* memiliki pengaruh langsung positif dan signifikan terhadap Pendapatan Driver pada mahasiswa FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon dalam penggunaan aplikasi Ojek *Online*. Hal tersebut menyatakan bahwa Kenaikan Tarif Ojek *Online* berpengaruh terhadap Pendapatan Driver.
3. Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh langsung positif dan signifikan terhadap Pendapatan Driver pada mahasiswa FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon dalam penggunaan Ojek *Online*. Hal tersebut menyatakan bahwa Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Pendapatan Driver.
4. Terdapat pengaruh langsung Kenaikan Tarif Ojek *Online* melalui Kepuasan Pelanggan terhadap Pendapatan Driver pada mahasiswa FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon dalam penggunaan Ojek *Online*. Hal ini menyatakan bahwa Kepuasan Pelanggan memediasi hubungan antara Kenaikan Tarif Ojek *Online* terhadap Pendapatan Driver.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti menyarankan sebagai berikut:

1. Kenaikan Tarif Ojek *Online*

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, saran terhadap pihak Ojek *Online* yaitu lebih dispesifikasikan kembali mengenai transparansi dalam perubahan tarif dengan memberikan pemahaman

yang jelas mengenai alasan di balik kenaikan tersebut dan juga yang paling penting adalah komunikasikan perubahan tarif dengan baik kepada pelanggan untuk menghindari ketidakpuasan dan konflik. Dan juga pertimbangkan memberikan kompensasi atau manfaat tambahan kepada pengemudi sebagai bagian tarif, untuk mempertahankan motivasi dan kualitas layanan.

2. Kepuasan Pelanggan

Tingkatkan komunikasi dengan pelanggan melalui pemberitahuan yang jelas dan tepat waktu mengenai estimasi waktu kedatangan dan biaya perjalanan. Kemudian Ojol sebagai pemberi jasa harus mengontrol dan menindak tegas ojol-ojol yang tidak sesuai harapan kepuasan pelanggan berdasarkan temuan atau aduan dari pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan menggunakan jasa ojek *online* tetap tinggi.

3. Pendapatan Driver

Pendapatan Driver bisa terjadi meningkat jika keinginan pelanggan dibarengi dengan kepuasan dan ketertarikan akan jasa. Mungkin hal yang perlu ditingkatkan lagi oleh Ojek *Online* yaitu voucher potongan harga tidak hanya di tanggal-tanggal tertentu saja, melainkan bisa diusahakan dengan setiap weekend, atau setiap hari dengan potongan harga 5-10%. Bisa juga dengan cara lain yaitu menerapkan eksplorasi opsi program loyalitas atau diskon untuk pelanggan yang sering menggunakan layanan ojek *online*.