

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, artinya dengan harga yang terjangkau dan sesuai dengan manfaat yang diharapkan pelanggan yang diberikan oleh transportasi *online* Gojek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna transportasi *online* Gojek pada Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh transportasi *online* Gojek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna transportasi *online* Gojek pada Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, artinya harga yang cocok dan sebanding dengan manfaat pada kualitas pelayanan didapatkan sesuai dengan harapan yang diberikan oleh transportasi *online* Gojek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna transportasi *online* Gojek pada Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka saran yang dapat dipertimbangkan adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan Gojek diharapkan dapat memberikan harga yang lebih terjangkau dari jasa transportasi *online* lainnya. Selain itu, perusahaan seharusnya memperhatikan para drivernya untuk memberikan arahan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal dan kepuasan pelanggan dapat meningkat sehingga pelanggan dapat terus menerus melakukan pesanan secara berulang.
2. Untuk peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan melakukan penelitian pada faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna transportasi *online* Gojek yang belum di

bahas pada penelitian ini. Peneliti selanjutnya dapat memperluas penelitiannya dengan memperoleh lebih banyak informasi yang lengkap mengenai variabel-variabel bebas lainnya yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dan juga tidak melakukan penelitian di kalangan mahasiswa saja, tetapi meneliti dengan subjek yang berbeda.

3. Bagi mahasiswa diharapkan hasil penelitian ini, khususnya pada mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon dapat mengaplikasikan teori-teori yang di dapat selama perkuliahan dan dapat membandingkannya dengan realita yang ada dalam dunia perusahaan jasa transportasi *online*.

