

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis membuat kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian “Pengaruh *E-Service Quality* dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi *Goride*” yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *E-service quality* memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan transportasi *goride*.
2. Promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan transportasi *goride*.
3. *E-service quality* dan Promosi berpengaruh positif signifikan secara bersama-sama terhadap Kepuasan pelanggan *Goride*.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, berikut ini merupakan saran yang dapat diberikan oleh penulis, dengan adanya saran ini diharapkan bisa bermanfaat bagi perusahaan terkait maupun peneliti selanjutnya :

1. Bagi Perusahaan

Adapun saran yang dapat diberikan penulis untuk perusahaan Gojek sebagai berikut :

- a. Gojek sebagai perusahaan yang memiliki layanan Goride. *E-service quality* dianggap sangat penting karena dalam implementasinya mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Maka peneliti menyarankan kepada pihak gojek agar mempertahankan dan meningkatkan reabilitas pada layanan goride, di antaranya: lebih diperhatikan kembali pada aplikasi supaya perusahaan dapat segera memperbaiki bugs yang menjadi penyebab error pada layanan Goride, yaitu dengan cara memberikan pembaharuan (*update*) pada aplikasi Gojek untuk meningkatkan performa pada layanan Goride, seperti dengan memperbaiki fitur-fitur tertentu sehingga dapat membuat pelanggan merasa nyaman saat menggunakan Goride.
 - b. Pada Promosi, yang perlu diperhatikan yaitu mengenai pesan promosi. Berkaitan dengan hal tersebut, pesan promosi nyatanya belum dapat diketahui oleh sebagian pelanggan goride. Disarankan agar Gojek konsisten dalam melakukan pemasaran promosi secara langsung. baik melalui aplikasi, e-mail, maupun media sosial dengan cara menampilkan konten dengan visual yang lebih menarik dan informatif ketika memberikan informasi terkait layanan Goride, seperti informasi mengenai promosi yang tersedia maupun informasi lainnya, sehingga dapat membuat pelanggan tertarik untuk menggunakan layanan Goride.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam

melakukan penelitian dengan harapan bahwa temuan yang ditemukan dapat menjadi sumber referensi yang berharga dalam melakukan penelitian lebih lanjut, baik dengan objek penelitian yang berbeda maupun dengan pernyataan yang lebih spesifik. Diharapkan juga dapat menggunakan lebih banyak lagi aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan selain dari *e-service quality* dan promosi. Misalnya seperti faktor efisiensi, waktu promosi, dan lain sebagainya.