

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Gojek di Masa Pandemi terhadap Loyalitas Pelanggan”, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pada indikator daya tanggap mengenai pemberian himbauan atau notifikasi agar tidak lupa menaati protokol kesehatan, memperoleh rata-rata tertinggi yaitu 3,6.
2. Pengaruh kualitas pelayanan Gojek terhadap loyalitas dapat dikatakan sudah baik, dengan perolehan rata-rata 3,1. Pada indikator merekomendasikan kepada orang lain, Gojek berhasil membuat pelanggannya dengan senang hati merekomendasikan layanan mereka kepada kerabat maupun teman untuk menggunakan Gojek baik selama pandemi maupun setelahnya.
3. Hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan berpengaruh signifikan dan memiliki nilai yang positif. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya, bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan.
4. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Gojek selama pandemi lebih kepada memberikan informasi, baik secara langsung pada aplikasi ketika melakukan pemesanan maupun melalui media sosial yang dimiliki oleh Gojek.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh beberapa saran yang sekiranya dapat berguna bagi Gojek dan penelitian selanjutnya:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan yang dilakukan Gojek di masa pandemi terhadap loyalitas pelanggan dengan perolehan jumlah rata-rata yaitu 3,1. Maka untuk tetap mempertahankan loyalitas dari pelanggan, Gojek dapat memaksimalkan kualitas pelayanan yang telah diberikan dan terus berinovasi lebih baik lagi.
2. Gojek dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dilakukan selama masa pandemi, agar tetap dapat dipergunakan meskipun pandemi berakhir. Beberapa pelayanan yang dapat dipertahankan yaitu tetap memasang kabel *ties* ketika pemesanan makanan agar makanan terhindar dari debu dan kotoran, menyediakan *hand sanitizer* sehingga pelanggan tetap mengutamakan kebersihan, dan pesan singkat otomatis agar dapat digunakan bagi mereka yang sibuk atau tidak sempat meninggalkan pekerjaan mereka tetapi tetap ingin memesan makanan.
3. Dari segi penampilan, Gojek diharapkan dapat lebih memperhatikan para *driver*. Pada layanan GoRide diminta mengganti jaket mereka jika sudah tidak layak digunakan, berpakaian yang lebih rapi, dan untuk helm yang sudah tidak layak pakai dapat diperbarui. Untuk layanan GoCar, supaya dapat memberi pengharum mobil sehingga membuat penumpang menjadi lebih nyaman dan berpakaian yang lebih rapi (tidak menggunakan celana pendek).
4. Berdasarkan dari hasil penelitian dan saran dari pengguna Gojek, dibutuhkan peningkatan keandalan *driver* terutama dari segi pengantaran. Pihak Gojek

perlu melakukan pembenaran *maps* dan pemberian edukasi bagi para *driver*, untuk pembacaan *maps* agar tidak membuat bingung dan pesanan dapat sampai tepat waktu.

5. Dibutuhkan perhatian atau pengkajian ulang dari pihak Gojek mengenai kekebalan terhadap pesaing, agar pelanggan tetap menjadikan Gojek sebagai pilihan utama. Mereka dapat melakukan penambahan metode promo, menambah program yang lebih menarik konsumen, atau dapat membuat harga menjadi lebih bersahabat.
6. Adapun saran bagi penelitian selanjutnya, yaitu :
 - a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian. Dalam penelitian lebih lanjut dapat menggunakan penelitian ini sebagai bahan pertimbangan, untuk memperdalam penelitian atau dapat menggunakan variabel yang berbeda seperti harga, kepuasan konsumen, dll.
 - b. Dalam penelitian selanjutnya, diharapkan dapat mengambil jumlah *sampel* dalam jumlah yang lebih besar dan mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi. Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan penulis secara *online* karena kondisi pandemi. Maka diharapkan dalam penelitian selanjutnya dapat melakukan pengambilan *sampel* secara langsung ke lapangan, untuk memperoleh responden yang lebih luas dan berdasarkan pada kriteria yang telah ditentukan oleh penulis.