

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner mengenai tingkat kepuasan terhadap pelayanan moda transportasi ojek *online* Grab dan Gojek adalah valid dan reliabel. Sehingga kuesioner dapat digunakan dalam survei.
2. Pelayanan moda transportasi ojek *online* Grab dan Gojek dalam berbagai indikator menunjukkan kategori puas pada setiap pertanyaan yang diajukan kepada responden.
3. Hasil uji penilaian tingkat kepuasan konsumen terhadap Pelayanan Moda Transportasi Ojek *Online* Grab dan Gojek di Kota Tegal, responden yang menggunakan Grabbike merasa paling puas terhadap faktor kesiapan driver saat pelanggan membawa barang, sementara responden pengguna Goride merasa puas terhadap faktor kondisi driver (fit/sehat) serta faktor tanggung jawab dari drivernya. Faktor inilah yang menjadi pertimbangan utama responden dalam memilih moda transportasi ojek online, baik Grab maupun Gojek.
4. Indikator kelengkapan kendaraan dengan diwakili oleh tiga pertanyaan memperoleh nilai indeks 78,60% yang menunjukkan kategori puas.
5. Indikator kesiapan driver dengan diwakili oleh tiga pertanyaan memperoleh nilai indeks 79,64% yang menunjukkan kategori puas.
6. Indikator ketanggapan driver dengan diwakili oleh empat pertanyaan memperoleh nilai indeks 78,90% yang menunjukkan kategori puas.
7. Indikator sikap driver dengan diwakili oleh 7 pertanyaan memperoleh nilai indeks 80,47% yang menunjukkan kategori sangat puas.
8. Indikator biaya dan kemudahan dengan diwakili oleh 3 pertanyaan memperoleh nilai indeks 77,37% yang menunjukkan kategori puas.

V.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Saran untuk penelitian selanjutnya dapat dipertimbangkan untuk mengkaji indikator-indikator yang belum dimuat dalam penelitian ini serta dapat disesuaikan dengan kondisi adanya pandemi Covid-19. Kemudian, peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode analisis yang lain sebagai pembandingan.
2. Saran untuk driver dan perusahaan moda transportasi ojek online adalah bisa dipertahankan dan ditingkatkan lagi mengenai pelayanan yang diberikan, sehingga dapat memberikan keuntungan bagi konsumen, driver dan perusahaan. Serta bisa memberikan inovasi-inovasi yang baru untuk mengembangkan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhianti, A. A., & Herlinda, H. (2020). Strategi Komunikasi Pemasaran 7P Pengelola Museum Sejarah Jakarta Dalam Upaya Meningkatkan Daya Tarik Wisatawan Mancanegara. *Scriptura*, *10*(1), 34–42. <https://doi.org/10.9744/scriptura.10.1.34-42>
- Adiwijaya, I. G. B. P. (2018). Kemudahan Penggunaan, Tingkat Keberhasilan Transaksi, Kemampuan Sistem Teknologi, Kepercayaan dan Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, *15*(3), 135–153.
- Amrin, A. (2016). Data Mining Dengan Regresi Linier Berganda Untuk Peramalan Tingkat Inflasi. *Jurnal Techno Nusa Mandiri*, *XIII*(1), 74–79. <http://ejournal.nusamandiri.ac.id/ejurnal/index.php/techno/article/view/268>
- Anwar, H. (2015). Proses Pengambilan Keputusan untuk Mengembangkan Mutu Madrasah. *Nadwa*, *8*(1), 37. <https://doi.org/10.21580/nw.2014.8.1.569>
- Aryani, D. W. I. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. *17*, 114–126.
- Ayu, F. febr. (2018). *Analisis kesiapan karyawan BTPN KCP Pacitan dalam menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi (fintech)*. <http://eprint.stieww.ac.id/342/1/161403339> FIFID FEBRI AYU ANDANI.pdf
- Azizah, A., & Adawia, P. R. (2018). Strategi Pemasaran. *Cakrawala - Jurnal Humaniora*, *18*(2), 149–156. <https://doi.org/10.31294/JC.V18I2.4117>
- Dan, H., Konsumen, K., & Grab, G. D. A. N. (2018). *Analisis perbandingan persepsi kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen Go-jek dan Grab*.
- Dzakiyyah, G., Amalia, I., Riani, W., Ekonomi, P. I., & Ekonomi, F. (2008). *Faktor-faktor yang Menentukan Preferensi Masyarakat Indonesia dalam Memilih Moda Transportasi Online Kendaraan Roda Dua (Gojek dan Grab)*. 67–72.
- Efendi, A., Ekonomi, F., Islam, U., & Ulum, D. (2020). Pengaruh kecepatan layanan dan keramahan. *Jurnal Humanis*, *12*(2), 36–48.
- El Hafizah, N., & Hidayat, E. (2019). Analisis Karakteristik Penggunaan Moda

- Akses Bandara Internasional Yogyakarta. *Borneo Engineering : Jurnal Teknik Sipil*, 3(1), 40. <https://doi.org/10.35334/be.v3i1.700>
- Eva Marthinu, & Buton, L. P. (2019). *Maregam Kecamatan Tidore Selatan*. 2(April), 157–162.
- Fahrurrozi, F., Sayyidi, S., & Ali, I. (2020). Analisis Layanan Ojek Online PT. Grab Indonesia Wilayah Surabaya dalam Perspektif Bisnis Islam. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(1), 147–157. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.139>
- Fathur Rohman, & Didik Kurniawan. (2017). Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional penanggulangan Bencana Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 3(1), 31–38.
- Heri Kurniawan. (2018). Regresi Dan Korelasi Dalam Gengaman Anda,(Jakarta : Salemba empat,2011). *Regresi Dan Korelasi Dalam Gengaman Anda,(Jakarta : Salemba Empat,2011)*, 1–17.
- Istiatin, E. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta*, 13(01), 115736.
- Jamida, S. (2016). Internet Banking. *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MAHASISWA UII MENGGUNAKAN INTERNET BANKIN*, 1–21. <https://doi.org/10.1007/978-3-322-84622-8>
- Jayusman, I., & Shavab, O. A. K. (2020). Aktivitas Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Learning Management System (Lms) Berbasis Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah. *Jurnal Artefak*, 3(1), 13. <https://doi.org/10.25157/ja.v7i1.3180>
- Kawengian, E. (2017). Model Pemilihan Moda Transportasi Angkutan Dalam Provinsi. *Jurnal Sipil Statik*, 5(3), 133–142.
- Khairizah, A., Noor, I., & Suprpto, A. (2016). PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi pada Karyawan di Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(7), 1268–1272.
- Khakim. (2016). Hubungan Antara Umur, Tingkat Pendidikan, Masa Berkendara Dan Pengetahuan Dengan Perilaku Safety Riding. *Promotor Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 75.
- Leksono, R. B. (2017). *IMAGE YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PENGGUNA TRANSPORTASI BERBASIS ONLINE*. 2(3), 381–390.

- Luce, M. F. (2015). Pengambilan Keputusan Konsumen Pada Pembelian Beras Di Kota Makassar. *Blogspot*, 15(1). <http://kumpulan-artikel-ekonomi.blogspot.co.id/2009/12/pengambilan-keputusan-konsumen.html>
- Makassar, K. (2017). *Keunggulan dan Konflik Antar Moda Transportasi di Kota Makassar*. 2, 220–246.
- Pramono, E., Budiono, A. N., Aziz, A., Jember, U. I., Jembe, U. I., & Jember, U. I. (2020). Bimbingan belajar untuk meningkatkan motivasi belajar ekstrinsik siswa kelas x a di smk madinatul ulum. *Jurnal Bimbingan Dan Psikologi*, 3, 1–6.
- Prasuko, A. S. (2020). *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Fitur Layanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mandiri Syariah Mobile Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Palembang Vetran*. 1–19.
- Pratiwi, J. (2016). PENERAPAN BIAYA STANDAR DALAM PENGENDALIAN BIAYA PRODUKSI PADA PT. PERTANI (PERSERO) CABANG SULAWESI UTARA. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Jurusan Akuntansi Universitas Sam Ratulangi Manado.*, 27(21), 2877–2883. <https://doi.org/10.3969/j.issn.1004-132X.2016.21.007>
- Putri, A. D., Rahayu, S., & Astuti, T. (2017). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN (STUDI PADA BLENDS PASTA & CHOCOLATE CABANG UNIKA SEMARANG) Anindya. *Dipenogoro Journal of Management*, 6, 1–10.
- Situmeang, R. R., Ekonomi, F., Prima, U., & Medan, I. (2018). DAMPAK BISNIS ONLINE DAN LAPANGAN PEKERJAAN TERHADAP PENINGKATAN PENDAPATAN MASYARAKAT (STUDI KASUS JASA BISNIS ONLINE TRANSPORTASI GRAB DI KOTA MEDAN) Pergerakan Ilmu Pengetahuan sangat menentukan berubah atau tidaknya peradaban manusia , dimana manusi. *AJIE-Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 03(September), 319–335.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendekatan*.
- Wibawa, B. M., Rahmawati, Y., & Rainaldo, M. (2018). Analisis Industri Bisnis Jasa Online Ride Sharing di Indonesia. *Esensi: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 8(1), 9–20. <https://doi.org/10.15408/ess.v8i1.5739>
- Wijaya, H., & Susanty, E. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja

Pegawai Pada Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Musi Banyuasin (Studi Kasus Dinas Pertambangan Dan Energi Kabupaten Musi Banyuasin). *Jurnal Ecoment Global*, 2(1), 40. <https://doi.org/10.35908/jeg.v2i1.213>

World Health Organization., World Bank., Ruiz-Ibán, M. A., Seijas, R., Sallent, A., Ares, O., Marín-Peña, O., Muriel, A., Cuéllar, R., Mobasheri, A., Batt, M., Quintana, J. M., Escobar, A., Arostegui, I., Bilbao, A., Azkarate, J., Goenaga, J. I., Arenaza, J. C., Murphy, L. B., ... Cardiel, M. H. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga. *Osteoarthritis and Cartilage*, 28(2), 1–43.

<http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1120700020921110%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.reuma.2018.06.001%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.arth.2018.03.044%0Ahttps://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1063458420300078?token=C039B8B13922A2079230DC9AF11A333E295FCD8>

Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23. <https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>