

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan *Pieces framework* faktor kepuasan pelanggan terdiri dari 6 dimensi dengan 14 sub dimensi kepuasan yaitu dimensi *performance* dengan sub dimensi kemudahan, *respon time*, keandalan dan kelengkapan. Dimensi *information* dengan sub dimensi relevansi informasi, akurasi, penyajian informasi, dan fleksibilitas. Dimensi *economics* dengan sub dimensi relevansi harga dan kompetitifitas harga. Dimensi *control & security* dengan sub dimensi keamanan. Dimensi *efficiency* dengan sub dimensi efektivitas dan kemudahan. Dimensi *service* dengan sub dimensi *assurance*.
2. Berdasarkan hasil perhitungan CSI, diperoleh nilai CSI keseluruhan dimensi *Pieces* yaitu sebesar 73% yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas. Dimensi *control & security* menduduki peringkat teratas dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai CSI 87%, hal tersebut menunjukkan bahwa pelanggan merasa dimensi *control & security* dalam proses pelayanan telah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan dapat lebih fokus ke dimensi *performance* dengan nilai CSI 72%, *information* dengan nilai CSI 74%, *economics* dengan nilai CSI 70%, *efficiency* dengan nilai CSI 74%, dan *service* dengan nilai kepuasan 73%.
3. Berdasarkan pendekatan IPA, ditemukan bahwa atribut-atribut yang perlu segera diperbaiki adalah atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran I IPA.

Kuadran ini mencakup 5 atribut layanan yang dianggap prioritas untuk perbaikan antara lain pengemudi cepat tanggap dalam melayani pesanan pengguna (P5), fitur GoRide pada aplikasi Gojek jarang mengalami *error* pada saat digunakan (P6), pengemudi menyediakan atribut kendaraan yang lengkap (helm standar SNI dan jas hujan) (P8), harga jasa yang ditawarkan lebih rendah dibandingkan dengan ojek pangkalan dan aplikasi sebanding (E3), pengguna dapat dengan mudah menghubungi *customer service* apabila mengalami kendala pada aplikasi Gojek (EF4).

4. Berdasarkan nilai *relative weight percent*, diperoleh respon teknis yang menjadi prioritas usulan perbaikan kualitas layanan fitur GoRide di aplikasi Gojek antara lain pemberian *training* secara *online* kepada karyawan dan pengemudi secara rutin (3 bulan sekali) dengan nilai RWP 21,43%, yang kedua menerapkan standar operasional prosedur (SOP) untuk pelayanan pelanggan dengan nilai RWP 21,43%, yang ketiga memberikan penghargaan kepada karyawan dan pengemudi dengan kinerja terbaik dengan nilai RWP 21,43%, yang keempat standarisasi waktu pelayanan dengan nilai RWP 14,48%, yang kelima penambahan *customer service* dengan nilai RWP 7,24%, yang keenam perbaikan dan pembaruan aplikasi dengan nilai RWP 7,04%, dan yang terakhir memberikan diskon dan *cashback* untuk waktu tertentu dengan nilai RWP 6,95%

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat dijadikan sebagai acuan pada penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Perusahaan Gojek sebaiknya meningkatkan atribut layanan yang diprioritaskan, karena atribut tersebut dianggap sangat penting, namun tingkat pelayanannya masih rendah. Dengan perbaikan ini, diharapkan Gojek dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

2. Mempertahankan kinerja atribut yang termasuk dalam kuadran II diagram IPA, karena atribut tersebut sudah memenuhi harapan pelanggan.
3. Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan GoRide. Penelitian selanjutnya dapat difokuskan pada layanan lain dari perusahaan Gojek, seperti GoCar, GoSend, dan GoFood.
4. Penelitian lanjutan diperlukan untuk mengevaluasi dampak implementasi prioritas perbaikan yang disarankan terhadap kualitas pelayanan fitur GoRide pada aplikasi Gojek

