

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dalam penelitian ini dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Harga (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Pengguna Transportasi *Online* Go-Jek (Studi Pada Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik).
2. Variabel Kualitas Layanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Pengguna Transportasi *Online* Go-Jek (Studi Pada Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik).
3. Variabel Kepercayaan Konsumen (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Pengguna Transportasi *Online* Go-Jek (Studi Pada Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik).

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan dan kesimpulan penelitian, maka merekomendasikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan
 - a. Harga yang relatif dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen harus tetap di pertahankan karena dengan hal tersebut akan meningkatkan

kepuasan konsumen untuk selalu menggunakan jasa transportasi *online* tersebut.

- b. Kualitas Layanan harus selalu ditingkatkan oleh pihak transportasi *online* karena dengan meningkatkan kualitas layanan maka akan membuat konsumen merasa puas dengan apa yang di dapatkannya dengan begitu konsumen akan menggunakan jasa transportasi *online* tersebut ketika membutuhkan.
- c. Kepercayaan konsumen harus selalu di pertahankan oleh pihak transportasi *online* karena dengan adanya suatu kepercayaan antara pihak perusahaan dengan pihak konsumen maka akan muncul rasa puas karena diantara keduanya telah timbul rasa percaya antar sesama.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk bisa menambahkan variabel - variabel yang lainnya seperti promosi, citra merek, serta menggunakan teknik analisis yang berbeda seperti menggunakan teknik *path analyze*.