

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangible*) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan konsumen Gojek di Kota Gresik.
2. Keandalan (*Reliability*) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan konsumen Gojek di Kota Gresik.
3. Tanggapan (*Resonsiveness*) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan konsumen Gojek di Kota Gresik.
4. Jaminan (*Assurance*) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan konsumen Gojek di Kota Gresik.
5. Empati (*Emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen Gojek di Kota Gresik.

#### **5.2. Rekomendasi**

1. Bagi Gojek

Diharapkan pihak Gojek dapat mempertahankan serta meningkatkan mutu dari empati (*emphaty*), karena variabel empati (*emphaty*) mempunyai nilai signifikan 0,000 dari keempat variabel yang penulis papaskan diatas sebelumnya dalam mempengaruhi kepuasan konsumen.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penulis memberikan rekomendasi kepada peneliti selanjutnya yaitu dengan menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen selain kualitas pelayanan seperti harga, citra merek, loyalitas dan lain sebagainya.

