

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan maka peneliti memberikan beberapa simpulan yakni:

1. Pada variabel kualitas sistem GO-JEK didapatkan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen GO-JEK di Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik suatu sistem aplikasi GO-JEK akan semakin memuaskan konsumennya karena tingkat error pada sistem yang lebih rendah membuat konsumen menjadi lebih nyaman dalam menggunakan GO-JEK terutama pada *rush hour* ataupun lainnya.
2. Pada variabel kualitas informasi GO-JEK didapatkan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen GO-JEK di Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik suatu kualitas informasi dimana informasi yang tersedia akurat, relevan dan *up to date* maka konsumen akan semakin puas.
3. Pada variabel kualitas pelayanan GO-JEK juga didapatkan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen GO-JEK di Palembang. Hal ini juga menunjukkan bahwa semakin baiknya sistem pelayanan GO-JEK dimana tingkat respon cepat dan *customer service* yang ramah mampu meningkatkan kepuasan konsumen.

## B. Saran

Berdasarkan simpulan diatas maka peneliti memberikan beberapa saran guna meningkatkan kepuasan konsumen GO-JEK di Palembang.

1. Pada kualitas sistem sebaiknya performa sistem mampu ditingkatkan karena sistem GO-JEK yang memuat data *base* semakin banyak terkadang membuat sistem GO-JEK sering terjadi error terutama pada *rush hour* atau jam-jam sibuk dimana seseorang memerlukan kendaraan atau transportasi dengan cepat. GO-JEK juga diharap mampu memperkuat sistemnya agar beberapa GO-JEK nakal tidak dapat membohongi lokasi mereka, karena dengan adanya beberapa GO-JEK yang berbuat curang sering merugikan konsumen dimana konsumen harus menunggu sangat lama untuk mendapatkan GO-JEK sesegera mungkin.
2. Pada kualitas informasi pada GO-JEK dapat dikatakan cukup baik dimana informasi yang disediakan merupakan informasi yang sebenar-benarnya atau fakta yakni mulai dari harga, jarak tempu, dan lainnya. Hal yang perlu diperhatikan GO-JEK pada variabel kualitas informasi yakni hampir serupa dengan kualitas sistem dimana kualitas sistem yang kuat juga mampu menyimpan kerahasiaan informasi konsumen dengan baik dan sebaliknya kualitas sistem yang buruk membuat data privasi konsumen bocor bahkan terhadai perubahan informasi yang pernah terjadi sebelumnya. Dalam hal ini, penting bagi GO-JEK untuk memperkuat *secuty* pada *server*nya.

3. Pada kualitas pelayanan sebaiknya memperbanyak tenaga *customer service*. Meningkatnya konsumen GO-JEK tentu masalah pada Gojek akan meningkatkan masalah yang dihadapi GO-JEK juga. Maka dari itulah memperbanyak *customer service* merupakan salah satu tindakan baik agar pusat resolusi cepat tertangani dimana keluhan konsumen cepat terselesaikan.