

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

6.1.1 Hasil Penelitian

1. Hasil penelitian ini menemukan bahwa dari 6 variabel SERVQUAL 5 variabel yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Trust tidak berpengaruh secara positif, hanya 1 variabel yaitu Empathy yang secara signifikan berpengaruh terhadap persepsi pengguna (konsumen layanan Go-Ride di Kota Jambi).
2. Perusahaan Go-Jek dapat mempertimbangkan hasil penelitian ini untuk mengembangkan kebijakan mereka sehingga layanan Go-Ride di Kota Jambi dapat menjadi sesuai dengan harapan konsumen.

6.2.1 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, penulis memberikan rekomendasi untuk meningkatkan persepsi pengguna layanan Go-Ride di Kota Jambi agar pihak layanan Go-Ride dapat meningkatkan pelayanan terhadap konsumen Go-Ride terutama dalam hal kepercayaan konsumen, memperhatikan fasilitas layanan dan pelayanan yang baik serta dapat menjaga privasi konsumen Go-Ride karena hanya variabel Empathy saja yang memberikan pengaruh signifikan terhadap persepsi pengguna.

6.2 SARAN

Dalam penelitian ini masih banyak kekurangan yang dirasakan oleh peneliti. Untuk itu, penelitian dimasa mendatang agar dapat menggali dan menambahkan variabel lain dari *Service Quality*. Serta dalam jumlah sampel yang digunakan juga disarankan untuk menggunakan sampel yang lebih banyak lagi agar penelitian bisa menjadi lebih sempurna.