

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1. Kesimpulan**

Hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan kerja konsumen pengguna terhadap kepuasan konsumen Go-jek Semarang maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen konsumen Go-jek Semarang. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan konsumen.
2. Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen konsumen Go-jek Semarang. Artinya semakin terjangkau harga maka semakin tinggi kepuasan konsumen.
3. Promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen konsumen Go-jek Semarang. Artinya semakin baik promosi maka semakin tinggi kepuasan konsumen.
4. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada bisnis transportasi Go-jek.

#### **4.2. Saran**

Berpedoman pada kesimpulan atas uraian sebelumnya, periset mempunyai sebagian rekomendasi, seperti:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan, karena berdasarkan tanggapan responden terkait tentang tanggapan atas keluhan memiliki nilai terendah. Manajemen GoJek hendaknya menindaklanjuti setiap keluhan dari konsumen agar kepuasan konsumen meningkat.
2. Memperbaiki variabel harga, karena berdasarkan tanggapan konsumen terkait kesesuaian harga dengan manfaat memiliki nilai terendah. Manajemen Gojek hendaknya memberikan harga yang tidak terlalu tinggi, karena menjadikan kepuasan konsumen menurun.

3. Memperbaiki variabel promosi terutama tentang penayangan promosi Gojek. Hendaknya manajemen Gojek meningkatkan durasi penayangan promosi GoJek, sehingga kosnumen dapat mengupdate informasi tentang promo yang diberikan GoJek setiap waktu.