

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil oleh peneliti adalah sebagai berikut :

- a. *Brand image* (X1) tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan Gojek di kota Surabaya.
- b. Kualitas layanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan Gojek di kota Surabaya.
- c. Harga (X3) tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan Gojek di kota Surabaya.
- d. Kepercayaan (X4) berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan Gojek di kota Surabaya.

Saran

5.2.1 Bagi Gojek

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka peneliti memiliki beberapa saran yakni sebagai berikut :

- a. Kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan, peneliti menyarankan agar perusahaan Gojek melakukan perencanaan membuat rute dinamis dengan menggunakan teknologi yang dapat diakses konsumen dari handphone masing-masing untuk memantau lalu lintas secara real-time dan menyesuaikan rute pengemudi secara dinamis untuk menghindari kemacetan serta penundaan yang tidak terduga. Hal ini dapat memungkinkan pengemudi



untuk mencapai lokasi dengan cepat dan tepat waktu. Menambahkan fitur keselamatan dan darurat: fitur-fitur keselamatan tambahan dalam aplikasi, seperti tombol darurat yang dapat dipanggil dengan cepat, fitur berbagi lokasi real-time dengan kontak darurat, atau sistem pemberitahuan otomatis dalam situasi darurat.

Kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan, peneliti menyarankan bahwa perusahaan Gojek memberikan sanksi dan insentif dengan cara menerapkan sistem sanksi bagi para driver yang melanggar aturan atau perilaku yang tidak diinginkan, seperti pengurangan skor atau suspensi sementara dari aplikasi. Di sisi lain, memberikan insentif kepada pengemudi yang menunjukkan perilaku berkendara yang baik dapat menjadi motivasi tambahan untuk mereka mematuhi aturan. Memberikan pelatihan yang komprehensif kepada pengemudi tentang aturan lalu lintas, etika berkendara yang aman, dan perilaku yang diharapkan dalam melayani pelanggan. Pelatihan ini dapat mencakup sesi pembelajaran dalam kelas, simulasi berkendara, dan ujian keterampilan.

2.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan dari hasil penelitian ini, peneliti memiliki saran untuk penelitian selanjutnya, yaitu dapat melakukan penelitian tentang Gojek dengan menggunakan variabel-variabel lainnya dan tidak digunakan oleh peneliti saat ini. Contohnya seperti : *word of mouth*, promosi, iklan. Dan dapat memperbanyak pada jumlah responden penelitian agar dapat menganalisa lebih dalam lagi dari karakteristik responden yang





Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

telah ditentukan.