

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka ada beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian metode *Service Quality* dengan menggunakan analisa hubungan menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan hasil perhitungan *service quality/gap* tiap dimensi pernyataan yang seluruhnya bernilai negative. Menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PT. Go-Jek Indonesia belum bisa dikatakan berkualitas atau kualitas layanannya belum memenuhi harapan Pelanggan Go-Jek. Kondisi ini menunjukkan masih perlunya perbaikan kualitas layanan yang diberikan PT. Go-Jek Indonesia guna mencapai kualitas layanan yang ideal untuk tetap dapat bersaing dengan kompetitor lainnya.
2. Untuk mengukur kualitas pelayan Go-Jek di Indonesia menggunakan pendekatan *Service Quality* dengan 5 dimensi dengan 16 item pertanyaan yang valid dari 22 item yang biasa digunakan.
3. Dari Hasil Analisa dengan *Partial Least Square* (PLS) Pada PT. Go-Jek Indonesia, dari Kelima dimensi *service kualitas* semua berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan Go-Jek kecuali dimensi *Emphaty* tidak berpengaruh.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan
 - PT. Go-Jek Indonesia lebih memperbaiki kinerja kualitas pelayanan tidak sesuai dengan ekspektasi dari pelanggan Go-Jek.

- Meningkatkan pengawasan terhadap *driver* atas penggunaan atribut-atribut yang digunakan saat melaksanakan orderan sebagai identitas diri.

2. Bagi Peneliti selanjutnya

- Dapat mempersingkat pertanyaan pada kuisisioner yang digunakan agar mendapatkan jawaban responden yang lebih akurat.
- Menambahkan layanan lain seperti Go-Foof atau Go-send.