BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Aplikasi Gojek, berdasarkan hasil perhitungan dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Promosi, berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Aplikasi Gojek.
2. Harga berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Aplikasi Gojek.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Aplikasi Gojek
4. Promosi, Harga, Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Aplikasi Gojek.

B. Saran

1. Gojek

Promosi, Harga, Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap Keputusan Pembelian Aplikasi Gojek, oleh sebab itu :

a. Promosi

Sebaiknya Gojek yang melakukan promosi menetapkan media dan mengukur efektivitasnya sebelum melakukan suatu kegiatan melalui periklanan. Karena itu penting bagi perusahaan untuk melihat jangkauan, frekuensi, dan dampak dari iklan yang digunakan. Walaupun sebagian besar program promosi dirancang berdasarkan pengalaman, seharusnya dilakukan pra-pengujian untuk menentukan apakah alat tersebut tepat, apakah metode penyajian tersebut efisien. Untuk mengevaluasi program di atas, perusahaan dapat menggunakan tiga metode, yaitu data penjualan, survey konsumen, dan eksperimen. Selain itu Gojek perlu lebih memperhatikan dan memperbaiki promosi, baik promosi langsung maupun promosi melalui media online, seperti, facebook, instagram, tiktok, youtube, sehingga pelanggan akan kembali tertarik untuk menggunakan aplikasi gojek

b. Harga

Untuk harga sebaiknya Gojek perlu lebih memperhatikan dan memperbaiki Harga, apalagi dengan adanya kompetitor sejenis. Gojek harus lebih memberikan harga lebih murah, memberikan diskon atau potongan harga kepada konsumen, dengan demikian diharapkan konsumen akan kembali menggunakan aplikasi gojek.

c. Kualitas pelayanan

Untuk tetap menjaga kepercayaan dari setiap konsumen, perusahaan diharapkan senantiasa menjaga pelayanan serta kualitas layanan yang ditawarkan agar kepuasan dan loyalitas konsumen tetap terjaga dengan baik.

Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif terhadap keputusan pelanggan. Jadi Tingkat keputusan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang baik yang diberikan kepada seluruh pelanggan yang menggunakan aplikasi Gojek. keseluruhan kesan yang diterima konsumen terhadap jasa yang ditawarkan. Sehingga akan tercipta kepuasan konsumen terhadap kinerja dari perusahaan. Untuk sistem pelayanannya harus lebih ditingkatkan lagi seperti merespon keluhan pelanggan dengan cepat, memberikan sanksi kepada driver yang kurang baik dalam melayani konsumen.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya,

Saran bagi penelitian berikutnya, karena penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel maka disarankan untuk penelitian selanjutnya menambahkan variabel lain yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian aplikasi gojek.

3. Bagi Akademis

Peneliti mengharapkan agar penelitian ini dapat berguna bagi mahasiswa yang melakukan penelitian serupa atau melakukan

penelitian lanjutan atas topik yang sama. Peneliti berharap agar topik ini dan pembahasan yang telah dipaparkan dapat menimbulkan rasa keingin tahuan untuk mengadakan penelitian lanjutan, dengan cara mengadakan wawancara atau penyebaran kuesioner yang lebih luas guna mendapatkan hasil yang lebih maksimal.