

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan fenomena pada latar belakang, kerangka pikiran, hipotesis, hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti lakukan mengenai Kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap niat menggunakan kembali pada Pengguna aplikasi Go-Jek di Kota Jakarta. Maka pada bagian akhir dari penelitian ini penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama – sama terhadap Niat Menggunakan Kembali dengan nilai signifikan yaitu $0,000 < 0,005$ dan pengaruhnya sebesar 0,600 atau 60% dan 40% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
2. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Menggunakan Kembali dengan nilai signifikan yaitu $0,000 < 0,005$ dan pengaruhnya sebesar 0,521 atau 52,1% dan 47,9% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hal ini juga telah dibuktikan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan (Indah Lestari, 2020) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Menggunakan Kembali dengan nilai signifikan yaitu $0,000 < 0,005$ dan pengaruhnya sebesar 0,526 atau 52,6% dan 47,4% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hal ini juga telah dibuktikan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Sandika, 2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan terkait Kepercayaan, Kualitas Peayanan dan Niat Menggunakan Kembali adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya Go-Jek harus dapat mempertahankan dan terus ditingkatkan kepercayaan pelanggan dimasa pandemi, maka perusahaan harus memperhatikan kembali kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen di masa pandemi. Dengan begitu, konsumen merasa nyaman dan aman dalam menggunakan kembali Go-Jek dimasa pandmi
2. Untuk dapat meningkatkan kembalinya penggunaan aplikasi Go-Jek dimasa pandemi Go-Jek harus mampu menumbuhkan tingkat kepercayaan konsumen, dengan memberikan sanksi tidak mendapatkan order kepada *driver* yang sedang melakukan kegiatan berkerumun lebih dari 2 orang atau lebih.
3. Go-Jek diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara menambah armada transportasinya dengan melakukan protokol kesehatan, memberikan sanksi kepada *driver* yang melakukan pelanggaran protokol kesehatan, memberikan informasi yang sejelas-jelasnya kepada pengguna tentang bagaimana protokol kesehatan yang dilakukan oleh Go-Jek. Dengan begitu kosumen merasa aman dan nyaman terhindar dari penularan virus Covid-19.