

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian terhadap 100 responden berkaitan dengan pengaruh tarif dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan layanan Go-Ride di Kota Tangerang Selatan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tarif yang ditawarkan oleh layanan Go-Ride di Kota Tangerang Selatan dipersepsikan baik, namun kesesuaian tarif dengan manfaat yang diberikan masih dinilai cukup baik. Hal ini dikarenakan tarif yang ditawarkan Go-Ride untuk perjalanan dengan jarak yang cukup jauh dinilai lebih mahal dibandingkan dengan tarif yang ditawarkan jasa ojek online lainnya. Meski demikian, dari hasil analisis koefisien determinasi variabel tarif hanya memberikan sumbangan sebesar 3,4%. Artinya meskipun tarif untuk jarak jauh dinilai cukup mahal, namun hal tersebut tidak terlalu mempengaruhi konsumen untuk tetap menggunakan layanan Go-Ride. Tarif yang ditawarkan memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan penggunaan layanan Go-Ride. Hal tersebut menyatakan bahwa semakin baik tarif yang ditawarkan maka akan semakin tinggi pula keputusan penggunaannya.
2. Kualitas pelayanan Go-Ride di Kota Tangerang Selatan dipersepsikan baik, namun pemberian fasilitas berupa *showercap* masih dinilai cukup baik. Hal ini disebabkan masih banyak pengemudi yang tidak memberikan fasilitas *showercap* kepada konsumen. Sama halnya dengan variabel tarif, variabel kualitas pelayanan juga mempunyai pengaruh yang positif terhadap

keputusan penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula keputusan penggunaan layanan Go-Ride di Kota Tangerang Selatan.

3. Tarif dan kualitas pelayanan sama-sama berpengaruh terhadap variabel keputusan penggunaan. Hal tersebut menyatakan bahwa jika tarif yang baik disandingkan dengan kualitas pelayanan yang baik pula maka akan menghasilkan keputusan penggunaan yang semakin tinggi pula. Hal ini dapat dilihat dalam penelitian terhadap pengguna layanan Go-Ride, variabel tarif dan kualitas pelayanan bersama-sama mempunyai pengaruh yang sedang terhadap keputusan penggunaan.
4. Dari kedua variabel tarif dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Namun variabel yang memberikan sumbangan terbesar untuk keputusan penggunaan adalah variabel kualitas pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan hasil koefisien determinasinya.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam rangka meningkatkan keputusan penggunaan layanan Go-Ride di Kota Tangerang Selatan. Adapun saran yang dapat diberikan kepada perusahaan yaitu sebagai berikut :

1. Manajemen Go-Jek perlu menyesuaikan tarif layanan Go-Ride dengan pesaingnya dengan cara menetapkan tarif yang selisihnya tidak terlalu jauh dengan pesaingnya atau tarif yang ditawarkan Go-Ride perlu disesuaikan

untuk jarak tempuh yang jauh supaya tidak terlalu mahal. Dengan demikian konsumen tidak merasa keberatan dengan tarif yang dibebankan Go-Ride kepada konsumen.

2. Kualitas pelayanan Go-Ride dapat lebih ditingkatkan dengan cara memberikan fasilitas yang lengkap (helm, masker, dan *showercap*) serta dalam keadaan yang baik kepada konsumen. Selain itu pengemudi Go-Ride juga perlu meningkatkan kecepatan dalam melayani konsumen. Dengan fasilitas yang lengkap dan dalam keadaan yang baik serta kecepatan pengemudi dalam melayani konsumen akan meningkatkan kenyamanan konsumen dalam berkendara dengan layanan Go-Ride.
3. Selain tarif dan kualitas pelayanan, diketahui terdapat faktor lain yang mempengaruhi keputusan penggunaan layanan Go-Ride, yaitu sebagian konsumen tidak menjadikan layanan Go-Ride sebagai prioritas utama dalam menggunakan jasa transportasi ojek online. Untuk dapat meningkatkan keputusan penggunaan, Go-Ride perlu menambah keunggulan, misalnya menambah beberapa fitur dalam aplikasinya seperti fitur telepon dalam aplikasi sehingga privasi konsumen lebih terjaga, fitur untuk memilih pengemudi, dan fitur untuk mengubah lokasi tujuan. Go-Ride juga perlu menambahkan fasilitas yang dapat meningkatkan kenyamanan konsumen dalam berkendara. Hal ini disarankan untuk perusahaan agar tercapainya target perusahaan.