

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini, peneliti akan menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan Driver Gojek.

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kuantitatif yang telah dilakukan menunjukkan pelanggan Driver Gojek menilai bahwa kualitas pelayanan sudah baik. Terdapat empat dari lima indikator yang menyatakan kualitas pelayanan keluhan Driver Gojek sudah baik meliputi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *tangibles* (bukti fisik). Serta terdapat satu indikator menyatakan kurang baik yaitu indikator *empathy* (empati).

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Keramahan atau kesopanan Driver Gojek sudah baik, berdasarkan keseluruhan hasil kuesioner yang di isi oleh responden, mulai dari Driver Gojek yang menawarkan helm sebelum melakukan perjalanan, menjaga penampilannya dalam bekerja, dan menjaga keselamatan penumpang serta menggunakan atribut sesuai dengan yang tertera pada aplikasi

2. Reliability (Keandalan)

Mayoritas responden setuju bahwa kinerja Driver Gojek sudah baik dalam melayani pelanggan jika mengalami permasalahan teknis ketika melakukan perjalanan. Hal tersebut dilihat dari hasil kuesioner

yang di isi responden mengenai keandalan Driver Gojek memiliki keandalan yang baik.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap yang ditunjukkan Driver Gojek, berdasarkan hasil dari keseluruhan kuesioner yang di isi oleh responden menunjukkan Daya Tanggap Driver Gojek baik. Mampu memberikan pelayanan yang baik, ketika pelanggan melakukan orderan maka driver langsung mengkonfirmasi lokasi penjemputan dengan cepat dan petugas Gojek selalu merespon keluhan pelanggan layanan Go-Ride melalui media sosial.

4. Assurance (Jaminan)

Dilihat dari assurance (jaminan), dapat diambil kesimpulan dari keseluruhan hasil kuesioner yang diisi oleh responden bahwa jaminan pelayanan yang dilakukan oleh Driver Gojek sudah baik. Aspek jaminan meliputi pengetahuan, kepedulian, sikap dapat dipercaya, dan ketepatan penjemputan yang tepat waktu sudah dapat dilakukan Driver Gojek sesuai dengan prosedur.

5. Emphaty (Empati)

Empati yang diberikan Driver Gojek dalam melayani pelanggan berupa memenuhi pelayanan apa yang dibutuhkan masih terbilang kurang. Padahal di lapangan banyak pelanggan yang mungkin ingin sekedar berhenti di minimarket.

5.2 SARAN

1. Pada indikator Empathy (Empati) ditemukan driver gojek kurang mampu memberikan pelayanan yang sama, padahal dengan indikator yang lainnya sudah cukup baik Driver Gojek dapat meningkatkan kualitasnya lagi untuk lebih mengerti kemauan pelanggan.
2. Pada indikator Responsiveness (Daya Tanggap) ditemukan bahwa respon yang diberikan driver gojek kepada pelanggan saat itu juga masih kurang. Seharusnya driver gojek langsung memberikan respon yang cepat ketika ada keluhan dari pelanggan agar bisa memperbaiki baik secara teknis maupun non teknis.

