

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan *Go-food* di kota Semarang (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang). Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 (seratus) pada penyebaran kuesioner melalui *googleform*. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Dikarenakan pelayanan yang diberikan kurang maksimal terhadap pelanggan, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pada pelanggan jasa *go-food* menunjukkan semakin meningkatnya kepuasan pelanggan.
2. Nilai Pelanggan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Semakin baik nilai pelanggan yang diterima oleh pelanggan jasa *go-food* menunjukkan semakin meningkatnya kepuasan pelanggan.
3. Kepercayaan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Semakin baik kepercayaan yang diterima pada pelanggan jasa *go-food* menunjukkan semakin meningkatnya kepuasan pelanggan.
4. Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan dan Kepercayaan secara simultan berperan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan *Go-food* di kota

Semarang. Sehingga memberikan keputusan bahwa semua variabel independen (Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan dan Kepercayaan) secara bersama-sama berpengaruh dalam variabel dependen (Kepuasan Pelanggan).

5. Hasil uji regresi linier berganda untuk menganalisa pengaruh antara variabel independen (X) yaitu Kualitas Pelayanan (X_1), Nilai Pelanggan (X_2) dan Kepercayaan (X_3) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sehingga diperoleh hasil persamaan model regresi :

$$Y = 0,325 + 0,057X_1 + 0,265X_2 + 0,471X_3 + e$$

6. Koefisien determinasi yang ditunjukkan dari nilai R^2 sebesar 0,894 ini mengandung arti bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan dan Kepercayaan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan sebesar 89,4% sisanya 10,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari variabel dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran yang dapat dikemukakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam penelitian ini diantaranya :

1. Saran bagi Perusahaan
 - a. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, oleh karena itu perusahaan yang menyediakan jasa layanan harus memaksimalkan kualitas pelayanan seperti pelayanan yang cepat, memberikan garansi *service*, membangun komunikasi yang baik kepada pelanggan dan menerapkan standar

operasional kerja (SOP) yang ketat serta memberikan sanksi yang berat kepada pelanggar yaitu jasa layanan yang melanggar aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan *go-food* dikota semarang.

- b. Variabel nilai pelanggan dan kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu perusahaan harus meninjau dan mengawasi kinerja driver sebagai penyedia jasa layanan *go-food* dengan baik dan memberikan pelayanan yang maksimal untuk menghasilkan *service* yang berkualitas dan sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai dengan maksimal.

2. Saran bagi penelitian selanjutnya

- a. Bagi peneliti yang menggunakan teknik analisis data dengan kuesioner (angket), disarankan untuk mendampingi dan menjelaskan isi dari kuesioner (angket) sehingga dapat mengontrol jawaban responden sesuai dengan kenyataan yang telah dialami.
- b. Bagi peneliti diharapkan dapat menambah variabel-variabel lain agar memperoleh hasil yang lebih baik lagi, supaya bisa melakukan penelitian yang lebih kompetitif.