

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, penelitian ini menghasilkan simpulan sebagai berikut:

1. Reputasi perusahaan berpengaruh positif terhadap rasa percaya. Ketika reputasi perusahaan semakin bagus, maka minat penggunaan kembali akan meningkat.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap rasa percaya. Kualitas layanan yang diberikan semakin baik, maka minat penggunaan akan meningkat.
3. Reputasi perusahaan tidak berpengaruh positif terhadap minat penggunaan kembali pada pengguna Gojek di Kabupaten Bekasi.
4. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan kembali pada pengguna Gojek di Kabupaten Bekasi. Hal ini mengidentifikasi bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan dapat memunculkan minat penggunaan kembali.
5. Rasa percaya berpengaruh positif terhadap minat penggunaan kembali pada pengguna Gojek di Kabupaten Bekasi. Hal ini mengidentifikasi bahwa dengan adanya rasa percaya konsumen yang tinggi dapat memunculkan minat penggunaan kembali.
6. Reputasi perusahaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan kembali melalui rasa percaya pengguna Gojek di Kabupaten Bekasi. Hal

ini mengidentifikasi bahwa reputasi perusahaan akan meningkatkan minat penggunaan kembali Gojek yang dimediasi oleh rasa percaya.

7. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan kembali melalui rasa percaya pengguna Gojek di Kabupaten Bekasi. Hal ini mengidentifikasi bahwa kualitas layanan akan meningkatkan minat penggunaan kembali Gojek yang dimediasi oleh rasa percaya.

B. Keterbatasan dan Saran

1. Keterbatasan

Survei didistribusikan secara online dan offline, tetapi tidak berhasil karena sebagian besar dilakukan secara online.

2. Saran

a. Saran untuk Perusahaan Gojek

- 1) Untuk meningkatkan minat penggunaan konsumen, perusahaan harus meningkatkan nama baik reputasi perusahaan dengan cara) meningkatkan nama baik perusahaan menjadi lebih baik lagi dan konsumen lebih meningkatkan penggunaannya terhadap Gojek, b) meningkatkan dan menyeleksi keunggulan dan integritas SDM nya dengan baik agar membuat konsumen merasa aman saat menggunakannya, c) Gojek perlu meningkatkan inovasi dengan menyediakan fitur-fitur yang lengkap.
- 2) Untuk meningkatkan minat penggunaan konsumen, perusahaan harus meningkatkan kualitas layanan dengan cara meningkatkan

standar layanan dengan terus berinovasi menjawab kebutuhan transportasi masyarakat, dengan tetap menjaga protokol kesehatan, a) meningkatkan keandalan terhadap keamanan dan ketersediaan yang ada pada sistem aplikasi agar selalu berfungsi dengan baik, b) harus selalu memberikan tanggapan yang baik setiap ada permasalahan terkait pelayanan, c) meningkatkan jaminan keselamatan dan kenyamanan dengan seleksi driver yang terbaik dan pemberian asuransi untuk penumpang Go-Ride, d) pemahaman pelanggan yang lebih dalam, mampu bereaksi dengan cepat terhadap perubahan preferensi konsumen sehingga penjualan perusahaan dapat meningkat.

3) Untuk meningkatkan minat pengguna konsumen, perusahaan harus meningkatkan rasa percaya konsumen dengan cara a) meningkatkan layanan untuk memenuhi janjinya dengan memberikan layanan yang lebih sesuai dengan harapan konsumen, b) meningkatkan nilai kejujuran dengan taat aturan dalam berkendara, c) meningkatkan kompetensi para driver dengan menghilangkan keraguan konsumen terhadap keterampilan *driver* dalam mengendarai kendaraan dengan aman.

b. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan untuk lebih mengembangkan model penelitian ini dengan menambahkan variabel yang lebih banyak lagi seperti loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan, kualitas jasa, dan lain-lain.

