

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat tentang persepsi milenial dalam menggunakan gojek. Dari penelitian ini, peneliti dapat mengambil kesimpulan, yaitu aplikasi ini sangat mudah dimengerti dan tentunya menyediakan berbagai layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat milenial. Tidak hanya memenuhi kebutuhan, namun perusahaan transportasi *online* atau Gojek ini sangat menjaga data pribadi para pengguna sehingga pengguna merasa aman. Masalah harga atau tarif yang ditawarkan gojek menjadi hal utama yang penting dalam peminatan penggunaan gojek seperti harga yang ditawarkan sangat terjangkau. Bukan hanya faktor harga yang mempengaruhi peminatan dalam penggunaan gojek namun ada pula faktor pelayanan, faktor keamanan serta kenyamanan dalam berkendara yang cukup mempengaruhi. Adapun kemampuan para pengemudi dalam memenuhi kepuasan konsumen dinilai sangat baik atau dapat diterima sehingga para pelanggan mendapatkan kesan positif dari pengemudi. Kemampuan atau sikap yang dimiliki para pengemudi seperti ramah, dan sopan santun dalam berkomunikasi dengan pelanggan menjadi nilai yang cukup kuat dalam mempertahankan kepuasan konsumen. Tidak hanya melihat dari kemampuan atau sikap tersebut, namun para pengemudi tentunya diharuskan menggunakan perlengkapan keamanan dalam berkendara sehingga dapat membuat para pelanggan merasa lebih aman dan nyaman dalam menggunakan jasa transportasi ini. Dengan didukung dalam memenuhi standar operasional dan fasilitas yang memadai juga sangat membantu meningkatkan tingkat kepercayaan akan menggunakan transportasi Gojek.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian diatas, peneliti memiliki beberapa saran positif yang kiranya dapat membantu demi kebaikan bersama. Seperti yang diketahui dari pembahasan diatas, pelayanan gojek sudah dilaksanakan kepada masyarakat khususnya pengguna aktif yaitu milenial. Namun ada beberapa hal yang masih

perlu ditingkatkan lagi agar lebih banyak masyarakat atau milenial yang merasa puas akan penggunaan pelayanan ini. Maka dari itu, guna meningkatkan kepuasan milenial pihak dari jasa transportasi *online* atau Gojek harus memiliki standar yang tinggi dalam menyeleksi pengemudi dalam jasa ini. Tidak hanya itu, pengemudi dianjurkan mendapatkan pembekalan lagi dengan pelatihan dalam berkendara dan tentunya memerlukan sertifikat tanda bahwa pengemudi tersebut telah melakukan pelatihan untuk menjaga atau meningkatkan kualitas dari jasa transportasi *online* khususnya gojek. Tidak hanya itu, walaupun harga atau tarif yang ditawarkan sangat terjangkau, namun seringkali berubah sewaktu-waktu dikarenakan cuaca yang buruk ataupun jam sibuk. Peneliti menyarankan agar transportasi online atau Gojek dapat memberi potongan harga kepada pelanggan dan poin untuk pengemudi ketika cuaca buruk. Saat cuaca buruk, seringkali pelanggan mengalami kesulitan dalam mendapatkan pengemudi dan harga terus melonjak naik. Mengenai pelayanan *driver* gojek, penampilan dapat termasuk dalam kategori ini. Melihat pendapat responden terhadap *driver* gojek, sebaiknya gojek melakukan pengecekan dan pengontrolan terhadap para *driver* dan kendaraan yang akan digunakan. Memperbaiki penampilan *driver* yaitu seperti memberi lebih dari satu jaket gojek bagi setiap *driver* dan memberi wewangian seperti parfum bila berinteraksi dekat dengan pelanggan. Hal yang dimaksud dengan mengecek dan melakukan pengontrolan terhadap kendaraan yang digunakan yaitu seperti mengecek kelengkapan kendaran, kelayakan dari kendaraan, serta memfasilitasi beberapa peralatan berkendara seperti helm, masker penutup mulut, sarung tangan, dan sebagainya. Dengan memperbaiki atau memberi standar bagi penampilan para *driver* sangat membantu peminatan dalam penggunaan gojek dikemudian hari. Dari pembahasan ini, kiranya Gojek dapat lebih memperhatikan beberapa masalah ini.