

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh *Digital Marketing*, *Online Customer Review*, dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Gojek dan Grab di wilayah Ciayumajakuning, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Digital Marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Gojek dan Grab di wilayah Ciayumajakuning. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik strategi pemasaran *digital* yang dilakukan perusahaan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.
2. *Online Customer Review* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Gojek dan Grab di wilayah Ciayumajakuning. Hal ini menunjukkan bahwa ulasan dan penilaian positif dari pelanggan mampu meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pelanggan terhadap layanan transportasi *online*.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Gojek dan Grab di wilayah Ciayumajakuning. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.
4. *Digital Marketing*, *Online Customer Review*, dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Gojek dan Grab di wilayah Ciayumajakuning. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama mampu meningkatkan kepuasan pelanggan transportasi *online*.
5. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pelanggan pengguna Gojek dan Grab di wilayah Ciayumajakuning. Hal ini menunjukkan bahwa kedua layanan transportasi *online* tersebut dinilai memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang relatif sama oleh masyarakat di wilayah Ciayumajakuning.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun peneliti selanjutnya:

1. Bagi Perusahaan (Gojek dan Grab)

- a. Perusahaan disarankan untuk mempertahankan strategi *digital marketing* yang telah berjalan dengan baik serta terus melakukan inovasi promosi digital agar tetap menarik minat pelanggan di wilayah Ciayumajakuning.
- b. Perusahaan perlu meningkatkan pengelolaan *online customer review* dengan lebih aktif merespons ulasan dan keluhan pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pelanggan.
- c. Perusahaan disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada aspek ketepatan waktu, keramahan *driver*, dan kenyamanan layanan agar kepuasan pelanggan dapat meningkat menjadi kategori yang lebih tinggi.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti harga, loyalitas pelanggan, dan citra merek yang diduga dapat memengaruhi kepuasan pelanggan transportasi *online*.
- b. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas wilayah penelitian dan menambah jumlah responden agar memperoleh hasil yang lebih luas dan representati.