**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

## A. Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan, persepsi harga dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Surakarta
2. Kualitas pelayaanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Surakarta.
3. Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Surakarta.
4. Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan antara citra merek terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Surakarta.
5. Dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen memiliki konstribusi pengaruh sebesar 59,7% terhadap kepuasan pelanggan Gojek di Surakarta. Hal ini juga juga berarti bahwa (100%- 59,7%)= 40,3% keragaman nilai variabel kepuasan pelanggan ditentukan oleh variabel-variabel selain yang terdapat dalam model.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan diatas, peneliti akan memberikan beberapa saran. Saran ini diberikan dengan tujuan agar dapat berguna bagi masyarakat luas. Berikut ini saran yang penulis berikan:

1. Penelitian dapat menggunakan jumlah sampel yang lebih banyak dan luas, serta menambahkan referensi-referensi dan riview penelitian yang lebih baru agar hasil penelitian lebih akurat.

Diharapkan pihak Gojek terus meningkatkan kinerja nya terutama pada Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Citra Merek agar pelanggan semakin sering menggunakan jasa transportasi Gojek