



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. ojek tradisional maupun ojek online mereka sama-sama mencari nafkah dan membantu kita dalam melakukan aktifitas sehari-hari, kepuasan pelanggan tergantung pada driver itu sendiri bagaimana memperlakukan pelanggannya, tetapi juga mempunyai beberapa aspek kendala darisegi kelebihan dan kekurangan.
2. Gambaran mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan transportasi Maxim dan Gojek, ojek online adalah salah satu transportasi yang diminati semua kalangan yang berasal dari beragam umur dan Pendidikan terakhir. Beberapa aspek di transportasi Maxim dan Gojek memiliki kinerja yang baik dan dianggap penting, antara lain: pengemudi memiliki SIM dan STNK, pengemudi memakai helm SNI, identitas pengemudi jelas, pengemudi sehat secara fisik dan mental, pengemudi mematuhi peraturan lalu lintas selama di jalan, kendaraan tidak mengalami masalah saat beroperasi, kendaraan menggunakan kaca spion, lampu depan dan lampu sen yang layak dipakai, aplikasi mudah digunakan dan memiliki banyak layanan, dan jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut.

Beberapa aspek kendala transportasi Maxim dan Gojek memiliki kinerja yang berguna tapi kurang dimanfaatkan oleh konsumen, yaitu: tersedianya helm, masker, jas hujan, penutup kepala, biaya lebih murah daripada transportasi lainnya, tersedia layanan pengaduan penumpang, tersedia layanan asuransi, dan pemesanan layanan hanya dapat diakses melalui aplikasi

## **B. Saran**

1. Hasil dari penelitian ini bisa menjadi pertimbangan untuk transportasi Maxim dan Gojek ataupun penyedia jasa ojek online lainnya untuk meningkatkan pelayanan kepada penumpang ojek online di Banjarmasin, terutama meningkatkan indikator yang kurang optimal.
2. Bagi peneliti selanjutnya, hasil dari penelitian ini bisa dikembangkan lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan dan efektifitas dari kepuasan pelanggan terhadap pelayanan transportasi Maxim dan Gojek. Dan pertanyaan harus mudah dimengerti oleh pengguna transportasi ojek online, karena pengguna ojek online berasal dari berbagai latar belakang Pendidikan.

