

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian mengenai dampak harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Maxim di Kota Samarinda, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan, hasil analisis menunjukkan bahwa harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Konsumen Maxim di Kota Samarinda mempertimbangkan keterjangkauan dan kesesuaian harga dengan layanan yang mereka terima. Harga yang wajar dan kompetitif secara positif mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, kualitas layanan telah terbukti secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Konsumen sangat menghargai aspek-aspek seperti keandalan, ketepatan waktu, dan kenyamanan layanan. Layanan berkualitas tinggi secara substansial meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Pengaruh Gabungan Harga dan Kualitas Layanan, kombinasi harga dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan pelanggan daripada masing-masing variabel secara individual. Pelanggan cenderung lebih puas ketika mereka merasa bahwa mereka menerima layanan berkualitas dengan harga yang terjangkau.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa harga dan kualitas layanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Maxim di Kota Samarinda. Menyeimbangkan harga yang kompetitif dengan layanan berkualitas tinggi sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, rekomendasi berikut ini dapat dibuat untuk Maxim dan penelitian selanjutnya:

1. Optimalisasi Harga dan Layanan, Maxim harus terus menyempurnakan strategi penetapan harga dan meningkatkan kualitas layanan. Penetapan harga yang adil dan kompetitif, serta mempertahankan standar layanan yang tinggi, akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.
2. Peningkatan Pelatihan dan Pengawasan, Maxim harus memberikan pelatihan yang lebih baik kepada para mitra pengemudinya untuk memastikan mereka memberikan layanan yang konsisten dan prima. Pemantauan dan evaluasi secara berkala juga penting untuk menjaga kualitas layanan.
3. Peningkatan Fasilitas dan Teknologi, Memanfaatkan teknologi canggih, seperti aplikasi yang mudah digunakan dan responsif, dapat meningkatkan pengalaman pengguna. Menambahkan fitur-fitur baru yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan juga akan menambah nilai tambah pada layanan Maxim.
4. Sosialisasi dan Edukasi yang intensif, peningkatan upaya untuk mengkomunikasikan kebijakan harga dan layanan kepada pelanggan dapat membantu mengurangi kesalahpahaman dan menumbuhkan persepsi positif terhadap Maxim. Mengedukasi pelanggan tentang cara menggunakan aplikasi dan manfaat layanan Maxim juga penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, Maxim diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanannya dan mempertahankan kepuasan pelanggan di Kota Samarinda. Penelitian ini memberikan dasar yang kuat untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk bersaing di industri transportasi online.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan:

1. Sampel Terbatas, penelitian ini hanya dilakukan di Kota Samarinda, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasikan untuk daerah lain.
2. Metode Pengumpulan Data, data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner dapat mengandung bias subjektif dari responden.
3. Variabel Penelitian, penelitian ini hanya mempertimbangkan dua variabel utama, yaitu harga dan kualitas layanan. Faktor lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti promosi atau hubungan pelanggan, tidak dibahas dalam penelitian ini.
4. Waktu Penelitian, penelitian ini dilakukan dalam periode waktu tertentu yang mungkin tidak mencerminkan perubahan dinamika pasar dan preferensi konsumen dalam jangka panjang.

Keterbatasan ini dapat menjadi pertimbangan untuk penelitian selanjutnya agar dapat memperluas cakupan dan menghasilkan temuan yang lebih komprehensif.