

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui **Pengaruh *Service Quality*, *Product Quality* dan *Price Fairness* terhadap *Customer Satisfaction* pengguna jasa *Go-Food* Indonesia (Studi pada Pelanggan *Go-Food* di Demak)**. Responden dalam penelitian ini berjumlah 99 mitra *Go-Food* di Demak. Berdasarkan hasil analisis statistik yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian statistik *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* menunjukkan nilai t_{hitung} 2,088 dengan nilai t_{tabel} 1,895 ini berarti nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,088 > 1,895$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (terdapat pengaruh yang signifikan), yang artinya *Service Quality* merupakan variabel bebas yang benar-benar berpengaruh secara signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pengguna jasa *Go-Food* Indonesia (Studi pada Pelanggan *Go-Food* di Demak).
2. Hasil pengujian statistik *Product Quality* terhadap *Customer Satisfaction* menunjukkan nilai t_{hitung} 2,052 dengan nilai t_{tabel} 1,895 ini berarti nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,052 > 1,895$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (terdapat pengaruh yang signifikan), yang artinya *Product Quality* merupakan variabel bebas yang benar-benar berpengaruh secara signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pengguna jasa *Go-Food* Indonesia (Studi pada Pelanggan *Go-Food* di Demak).
3. Hasil pengujian statistik *Price Fairness* terhadap *Customer Satisfaction* menunjukkan nilai t_{hitung} 3,647 dengan nilai t_{tabel} 1,895 ini berarti nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,647 > 1,895$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (terdapat pengaruh yang signifikan), yang artinya *Price Fairness* merupakan variabel bebas yang benar-benar berpengaruh secara signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pengguna jasa *Go-Food* Indonesia (Studi pada Pelanggan *Go-Food* di Demak).
4. Hasil pengujian Pengaruh *Service Quality*, *Product Quality* dan *Price Fairness* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada mitra *Go-Food* di Demak menunjukkan nilai Dari hasil uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 35,698 dengan tingkat signifikansi menggunakan 0,000. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($35,698 > 2,79$) maka H_0 ditolak, artinya *Service*

Quality, *Product Quality* dan *Price Fairness* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pengguna jasa *Go-Food* Indonesia (Studi pada Pelanggan *Go-Food* di Demak).

B. Saran

Beberapa saran yang perlu dikemukakan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah :

1. Dengan adanya layanan *Go-Food* di Demak menyebabkan banyaknya bisnis kuliner yang bermitra dengan *Go-Food/Go-Jek* Demak khususnya di kecamatan daerah Kota padat penduduk. Terjadinya peningkatan *Customer Satisfaction* di Demak setelah bermitra dengan *Go-Food/Go-Jek* kabupaten Demak.

Hal ini sangat membantu dalam perdagangan atau bisnis kuliner di Demak serta sangat membantu dalam perekonomian masyarakat di Kota Demak khususnya di Kota Demak terutama bagi pemilik atau pengusaha kuliner. Di samping itu, diharapkan bagi pihak *Go-Jek* agar memberi sanksi bagi driver yang kurang atau tidak jujur dalam melayani konsumen pada saat pemesanan dan pembelian makanan.

2. Perlunya penelitian selanjutnya agar kita dapat mengetahui sejauh mana perkembangan dari PT GO-JEK Indonesia khususnya cabang Demak dalam hal kerja sama dengan usaha kuliner yang ada di kota Demak dan mengetahui peningkatan *Customer Satisfaction* bisnis kuliner yang bermitra dengan GO-JEK/Go-Food di kota Demak.

C. Penutup

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada Penulis, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat teruntuk Rasulullah SAW yang telah memberikan pelajaran kepada kita semua bagaimana menjadi seorang pakar ekonomi islam yang baik dan diridhoi Allah SWT. Semoga kita semua selalu mengikuti jejaknya. Amiin.

Penulis menyadari sedalam-dalamnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna meskipun penulis sudah berusaha semaksimal mungkin. Hal ini disebabkan karena keterbatasan dan sangat dangkalnya pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu Penulis dengan rendah hati mengharapkan kritik dan saran yang membangun pembaca, demi kesempurnaan dalam skripsi ini.