

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah pengaruh yang signifikan variabel *mobile service quality* terhadap kepuasan pelanggan Jas Taxi yang menggunakan aplikasi Say Taxi. Hasil ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan kualitas pelayanan yang bersifat *mobile* yang diberikan kepada pelanggan Jas Taxi akan meningkatkan kepuasan pelanggan tersebut, dan sebaliknya jika terjadi penurunan kualitas pelayanan *mobile* yang diberikan maka akan menurunkan kepuasan pelanggan Jas Taxi yang menggunakan aplikasi Say Taxi.

5.2 Implikasi Penelitian dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan Jas Taxi, hendaknya dapat meningkatkan kualitas pelayanan *mobile* yang diberikan kepada para pelanggan. Hal ini dilakukan agar tingkat kepuasan masyarakat akan jasa transportasi Jas Taxi dapat semakin meningkat.
2. Bagi peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan *mobile* dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan teknik penelitian kualitatif guna mendapatkan hasil yang lebih mendalam.