

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisa data dapat disimpulkan bahwa:

1. Perhitungan dan analisa data menggunakan metode PIECES dinilai sangat efektif karena Pieces adalah metode analisis dasar yang memiliki 6 kategori perumusan masalah untuk memperoleh pokok-pokok permasalahan yang lebih spesifik atau detail sehingga dapat mempermudah dalam menganalisis.
2. Berdasarkan hasil penelitian dari pendekatan PIECES didapatkan nilai dengan variabel *Performance* 3,57, *Information* 3,82, *Economics* 3,72, *Control & Security* 4,02, *Efficiency* 4,04, *Service* 3,95.
3. Hasil dari analisa data menunjukkan bahwa seluruh variabel PIECES mendapat kategori puas sehingga bisa dikatakan bahwa aplikasi Gojek pada fitur *Go-Ride* berperan dengan baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan hasil yang memuaskan kepada pelanggan.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan, yaitu:

1. Perusahaan Gojek harus lebih memperhatikan dalam meningkatkan kinerja atau performa layanan mereka karena masih banyak *costumer* yang mengeluh sulitnya mendapatkan *driver Go-Ride*.
2. Pihak Gojek terutama pada fitur *Go-Ride* memperbaiki dan meningkatkan kualitas pada bagian-bagian yang perlu mendapatkan perhatian yang lebih,

misalnya: tarif *Go-Ride* yang masih sering menjadi masalah pada layanan Gojek.