BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh harga, kemudahan, kualitas pelayanan, dan *e-wom* terhadap keputusan menggunakan layanan transportasi *online* Maxim di Kota Madiun dapat disimpulkan.

Secara parsial variabel harga (X_1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan transportasi *online* Maxim di Kota Madiun, sehingga **hipotesis pertama diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi harga maka keputusan menggunakan layanan transportasi *online* Maxim di Kota Madiun juga akan semakin meningkat. Hal ini dikarenakan dengan harga semakin tinggi, cukup banyak responden yang merasa percaya dengan layanan transportasi *online* Maxim di Kota Madiun tersebut.

Secara parsial variabel kemudahan (X_2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan transportasi *online* Maxim di Kota Madiun, sehingga **hipotesis kedua diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kemudahan maka keputusan menggunakan layanan transportasi *online* Maxim di Kota Madiun juga akan semakin meningkat.

Secara parsial variabel kualitas pelayanan (X_3) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan transportasi

online Maxim di Kota Madiun, sehingga **hipotesis ketiga diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka keputusan menggunakan layanan transportasi *online* Maxim di Kota Madiun juga akan semakin meningkat.

Secara parsial variabel e-wom (X_4) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan transportasi *online* Maxim di Kota Madiun, sehingga **hipotesis keempat diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik e-wom maka keputusan menggunakan layanan transportasi *online* Maxim di Kota Madiun juga akan semakin meningkat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini maka dapat diberikan saran pada beberapa pihak antara lain:

1. Bagi Pihak Maxim
 - a. Hendaknya terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.
 - b. Hendaknya membuat website resmi tentang layanan transportasi online Maxim secara up to date.
 - c. Meningkatkan keramahan pada para driver Maxim.
2. Bagi konsumen
 - b. Hendaknya memberikan penilaian kepada driver Maxim apa adanya.
 - c. Memberikan respon positif pada media sosial terkait layanan transportasi online Maxim
 - d. Merekomendasikan layanan transportasi online Maxim kepada orang lain

3. Bagi pelnelliti lain

- a. Ikut mempertimbangkan sumbangan pengaruh variabel bebas lain yang mempengaruhi keputusan menggunakan layanan transportasi *online* Maxim di Kota Madiun yang tidak diteliti dalam penelitian ini
- b. Melakukan pengambilan sampel pada objek penelitian yang berbeda dan jumlah yang berbeda sehingga akan diperoleh hasil penelitian yang berbeda.