

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Peneliti mampu menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan menggunakan jasa transportasi grab di kota Mojokerto sebesar 61.973%, sedangkan sisanya 38,027% dipengaruhi faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.
2. Berdasarkan nilai eigenvalues, didapatkan 6 faktor baru yang terbentuk. Besarnya keragaman yang mampu diterangkan oleh faktor 1 sebesar 13.437%. keragaman yang mampu dijelaskan oleh faktor 2 sebesar 12.782%. keragaman yang mampu dijelaskan oleh faktor 3 sebesar 11.140%. keragaman yang mampu dijelaskan oleh faktor 4 sebesar 2.027%. keragaman yang mampu dijelaskan oleh faktor 5 sebesar 7.792%. keragaman yang mampu dijelaskan oleh faktor 6 sebesar 7.171%.
3. 1) Variabel yang mengelompok pada faktor 1 dinamakan variabel jaminan pelayanan. Berdasarkan nilai empiris jaminan pelayanan menjadi faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan dalam memilih kondisi kendaraan laik jalan yang sesuai dengan ketentuan, harga lebih murah dibanding pesaing, akses untuk mendapatkan lebih mudah.
1) Variabel yang mengelompok pada faktor 2 dinamakan variabel kelengkapan dan keamanan dalam pelayanan. Berdasarkan nilai empiris kelengkapan dan keamanan dalam pelayanan menjadi faktor

yang mempengaruhi pelanggan dalam memilih legalitas kendaraan, wong, keamanan lokasi dan ketanggapan sehingga menjadikan terbentuknya faktor 2.

- 2) Variabel yang mengelompok pada faktor 3 dinamakan variabel ketersediaan pelayanan dan respon order yang baik. Berdasarkan nilai empiris ketersediaan pelayanan dan respon order menjadi faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih ketersediaan driver dan respon order yang baik.
- 3) Variabel yang mengelompok pada faktor 4 dinamakan variabel kualitas pelayanan. Berdasarkan nilai empiris kualitas pelayanan yang baik menjadi faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih ketersediaan variasi jasa transportasi, ketepatan penjemputan dan kecekatan dalam pelayanan.
- 4) Variabel yang mengelompok pada faktor 5 dinamakan variabel kemudahan akses. Berdasarkan nilai empiris kemudahan akses menjadi faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih iklan melalui sosial media dan juga pengetahuan tentang lokasi yang ditempuh.
- 5) Variabel yang mengelompok pada faktor 6 dinamakan variabel kesesuaian harga. Berdasarkan nilai empiris kesesuaian harga menjadi faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih harga yang sesuai dengan kualitas pelayanan.

4. Dari hasil uji analisis faktor diketahui bahwa terdapat 21 indikator yang telah diuji menggunakan uji analisis faktor yang memperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Terdapat 21 indikator sebelum diuji menggunakan uji analisis faktor
- b. Hasil dari uji analisis faktor terdapat 17 variabel yang mengelompok menjadi 6 faktor antara lain :

Faktor 1 : (x1.3) Kondisi kendaraan laik jalan

(x2.1) harga lebih murah

(x4.1) akses mudah dijangkau

(x5.4) jaminan pelayanan sesuai

(X7.1) ketersediaan helm

Faktor 2 : (x1.4) Legalitas kendaran

(x3.3) WOM

(x4.2) keamanan lokasi

(x5.2) ketanggapan

Faktor 3 : (x1.2) Ketersediaan driver

(x5.1) respon order yang baik

Faktor 4 : (x1.1) Ketersediaan variasi jasa transportasi

(x5.3) ketepatan penjemputan

(x6.2) cekatan dalam pelayanan

Faktor 5 : (x3.2) iklan melalui sosial media

(x6.4) pengetahuan tentang lokasi yg ditempuh

Faktor 6 : ($x_{2.2}$) Harga sesuai dengan kualitas pelayanan

c. Terdapat 4 indikator yang tidak mempengaruhi, antara lain :

($X_{2.3}$) : kepastian harga

($x_{3.1}$) : iklan televisi

($x_{6.1}$) : keramahan driver

($x_{6.3}$) : pengetahuan yang baik

B. Saran

1. Variabel-variabel pada faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan menggunakan jasa transportasi grab di kota Mojokerto memiliki korelasi yang tinggi sehingga model yang dibentuk layak digunakan, jika ada faktor lain harus disesuaikan dengan faktor yang ada guna mempermudah dalam penelitian sebelumnya.
2. Untuk mempermudah bagi penelitian selanjutnya dalam menghitung kecukupan sampel maka peneliti sebaiknya menggunakan tabel Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) karena populasi tidak terbatas