

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan yang diperoleh peneliti, sikap Pengguna GO-JEK mengenai layanan GO-RIDE pada aplikasi baru GO-JEK. adalah positif.

Pada komponen kognitif, hasil sikap Pengguna adalah positif. Responden mengetahui dengan pasti mengenai adanya perubahan pada layanan baru di GO-RIDE dalam aplikasi GO-JEK versi baru. Pada komponen afektif, hasil sikap pengguna GO-JEK adalah positif. Responden menyukai layanan GO-RIDE di aplikasi baru GO-JEK karena telah memudahkan pengguna GO-JEK dalam menggunakan aplikasi GO-JEK terutama dalam berkomunikasi dengan drive GO-JEK. Pada komponen konatif, hasil sikap adalah positif. Responden akan menggunakan layanan GO-RIDE di aplikasi baru GO-JEK sebagai layanan yang bisa dipercayakan dan memudahkan dalam mengakses aplikasi GO-JEK tersebut. Hasil penelitian mengenai sikap layanan GO-RIDE di aplikasi baru GO-JEK adalah positif yang artinya responden mengetahui, menyukai dan akan menggunakan layanan GO-RIDE di aplikasi baru GO-JEK.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan hasil bahwa Sikap pengguna GO-JEK mengenai layanan GO-RIDE dalam aplikasi baru GO-JEK adalah positif. Untuk itu, peneliti ingin memberikan saran yang praktis dan akademis. Berikut saran yang ingin disampaikan peneliti terkait penelitian ini:

V.2.1 Saran Praktis

Bagi perusahaan GO-JEK peneliti memberikan saran untuk meningkatkan kembali kinerja pada aplikasi GO-JEK yang sudah ada, hal ini berguna untuk dapat melihat adanya sikap dari pengguna GO-JEK sebagai konsumen agar ketika menggunakan aplikasi GO-JEK ini semakin dipermudah.

V.2.2 Saran Akademis

Pada penelitian mengenai sikap pengguna GO-JEK mengenai layanan GO-RIDE dalam aplikasi baru GO-JEK ini peneliti merasa bahwa penelitian ini belum sempurna. Hal ini dikarenakan dalam penelitian ini cenderung melihat lebih kearah pengguna GO-JEK sebagai konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan dasar untuk penelitian lanjutan mengenai layanan baru di GO-RIDE dalam aplikasi GO-JEK versi baru.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Ardianto, Elvinaro. (2016). *Metodologi Penelitian untuk Public Relations kuantitatif dan kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Azwar, Saifudin MA. (2013). *Sikap Manusia dan Pengukurannya*. Yogyakarta: PT Pusaka Pelajar.
- Effendy, Onong Uchjana. (2000). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Effendy, Onong Uchjana. (2009). *Human Relation & Public Realtion*. Bandung: Mandar Maju.
- Hikmat, Mahi M. (2014). *Metode Penelitian : Dalam Persektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Iriana, Yosol. (2013). *Community Relations (Konsep dan Aplikasinya)*. Bandung: PT Remaja Rosadakarya.
- Kriyantono, Rachmat. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai contoh praktis riset media, Public Relations, Advertising, Komunikasi organisasi, komunikasi pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Mulyana, Deddy. (2008). *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT Rosdakarya Offset.
- Morrison. (2008). *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana Nasional.
- Ruslan, Rosady. (2013) *Metode Penelitian: Public Relations & Komunikasi*. Jakarta: PT. GajahGafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. (2016) *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT. GajahGafindo Persada.

- Sugiyono, (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: PT Alfabeta Bandung.
- Surjaweni, V dan Poly Endrayanto. (2012) *Statistika untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Timur.
- Silalahi, Uber. (2009) *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Soemirat, Soleh & Elvinaro, Ardianto. (2015) *Dasar Public Relation*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Usmara (2003). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Asmara Books : Yogyakarta
- Wawan A., & Dewi, M. (2010). *Teori & Pengukuran Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Sumber Internet:

Warta Konsumen: Transportasi Online; Kawan atau Lawan? (2018,26 Juli) yayasan perlindungan konsumen jaw timur. Diakses 12 Oktober 2018 dari <http://www.ylpkjatim.or.id/warta-konsumen-transportasi-online-kawan-atau-lawan/>.

Aplikasi GO-JEK Jadi Lebih Kamu Banget di Versi Terbaru

(2018,05Maret) GojekIndonesia. Dari alamat

<https://www.go-jek.com/blog/aplikasi-go-jek-jadi-lebih-kamu-banget-di-versi-terbaru/>.

Data BPS Kota Surabaya dalam Angka 2018

<https://surabayakota.bps.go.id/publication/2017/08/16/7722553ce4f539a3acb936a6/kota-surabaya-dalam-angka-2017.html> diakses pada tanggal 10

Maret 2018, pkl 23:42

Sumber Penelitian Terdahulu:

Megasari, Debby. (2018). *Sikap Aremania Mengenai Logo Aremana FC*. Surabaya: Repository WIMA.

Sumber Jurnal:

Rifaldi, Sulistyowati. (2016). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online GOJEK terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa Administrasi Politeknik Negeri Jakarta.*” Vol 13, No2, halaman 121-128.

Novilah, (2017). “*AKTIVITAS KOMUNIKASI CUSTOMER RELATIONS DALAM LAYANAN PENGEMUDI GOJEK SRIKANDI TERHADAP PENGGUNA JASA.*” Jurnal Visi Komunikasi. Vol 16, No.01, 137 – 138 .

Damayati, Septi Anjani Slaudiya.(2017). “*TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI ONLINE: GO-JEK SEBAGAI SARANA TRANSPORTASI MASYARAKAT KOTA SURABAYA.*” Jurnal Prodi S1 Sosiologi, FISIP, UNAIR.hal 04-05.

Ardian, Michael. (2013). “*Sikap Masyarakat Surabaya Terhadap Program Acara “Pesbukers” di ANTV. Jurnal E-Komunikasi program studi ilmu komunikasi Universitas Kristen Petra.* “Vol 1 no 01, 04.

K, Paranita Livia. (2014). “*Sikap Masyarakat Surabaya Terhadap Tayangan Talkshow @Show_Imah di TRANS TV.*” Jurnal E-Komunikasi program studi ilmu komunikasi Universitas Kristen Petra. Vol 2 no 01, halaman 05-06.