BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan mengenai kesimpulan dari seluruh isi penelitian pada bab sebelumnya mengenai hubungan perilaku penggunaan layanan pengiriman dan pemesanan makanan dengan persepsi pengguna tentang layanan pengiriman dan pemesanan makanan. Selain itu pada bab ini berisikan rekomendasi bagi pihat terkait, serta akan dijelaskan pula mengenai keterbatasan studi dan saran studi lanjutan dari penelitian ini.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan didapatkan kesimpulan mengenai penelitian ini yaitu:

5.1.1 Perilaku Penggunaan Layanan Transportasi Online

Terdapat 11 macam layanan yang disediakan oleh penyedia layanan yaitu layanan pengiriman dan pemesanan makanan, layanan penumpang dengan sepeda motor, layanan penumpang dengan mobil, layanan mengambil dan mengantar dokumen, layanan pembelian barang ke toko atau makanan ke restoran yang belum bekerja sama dengan aplikator, layanan pembelian barang ke toko atau makanan ke restoran yang bekerja sama dengan aplikator, layanan penyewaan mobil bos, layanan pembayaran tagihan, layanan pembelian tiket acara atau bioskop, layanan pembelian pulsa, dan layanan jasa membersihkan rumah. Dari ke-11 layanan tersebut, layanan pengiriman dan pemesanan makanan merupakan layanan yang paling banyak digunakan oleh responden. Di sisi lain, layanan jasa membersihkan rumah merupakan layanan yang paling sedikit digunakan oleh responden. Adapun dalam menggunakan layanan tersebut, lebih banyak responden menggunakan kedua aplikasi yaitu GOJEK dan GRAB. Adapun terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan Lembang Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia (2017) bahwa layanan penumpang dengan sepeda motor adalah layanan yang sangat sering digunakan oleh pengguna Go-Jek. Sedangkan pada penelitian ini ternyata didapatkan layanan pengiriman dan pemesanan makanan merupakan layanan yang sangat sering digunakan oleh pengguna jasa transportasi online Go-Jek ataupun Grab.

5.1.2 Karakteristik Penggunaan Layanan Pengiriman dan Pemesanan Makanan

Karakteristik penggunaan layanan pengiriman dan pemesanan makanan terlihat dari cara responden menggunakan layanan ini pada waktu tertentu, yaitu pada pagi hari, siang hari, sore hari, dan malam hari. Pada pagi hari yaitu sekitar pukul 05.00-10.00 responden cenderung tidak pernah menggunakan layanan ini, pada siang hari yaitu sekitar pukul 10.01-15.00 cenderung sangat sering menggunakan layanan ini, pada sore hari yaitu sekitar pukul 15.01-18.00 responden cenderung sangat sering menggunakan layanan ini, dan pada malam hari yaitu sekitar pukul 18.01-23.00 responden cenderung sangat sering menggunakan layanan pengiriman dan pemesanan makanan ini. Adapun hubungan antara karakteristik penggunaan layanan pengiriman dan pemesana makanan dengan Gender dan Kelompok umur didapatkan beberapa variabel yang berhubungan.

5.1.3 Persepsi Pengguna Tentang Layanan Pemesanan dan Pengiriman Makanan dengan Transportasi Online

Persepsi pengguna mengenai layanan pemesanan dan pengiriman makanan dengan transportasi online diukur dengan beberapa indikator berikut, yaitu persepsi mengenai kemudahan penggunaan layanan, persepsi mengenai biaya delivery, persepsi mengenai penghematan ongkos, persepsi mengenai banyaknya potongan harga, persepsi mengenai jangkauan layanan, persepsi mengenai kemudahan menikmati layanan dimana saja, persepsi mengenai penghematan waktu, persepsi mengenai kemudahan transaksi, dan persepsi mengenai promo melalui pembayaran non tunai. Adapun menurut hasil penelitian, lebih dari separuh jumlah responden memiliki persepsi sedang terhadap penggunaan layanan pemesanan dan pengiriman makanan dengan transportasi online ini.

5.1.4 Hubungan Antara Perilaku Pengguna Layanan Transportasi Online dengan Persepsi Tentang Layanan Pengiriman dan Pemesanan Makanan

Untuk mengetahui hubungan antara perilaku pengguna dengan persepsi pengguna, maka digunakan analisis *crosstab*. Berdasarkan hasil penelitian, berikut kesimpulan mengenai hubungan tersebut:

a. Tidak terdapat hubungan antara penggunaan layanan pengiriman dan pemesanan makanan dengan persepsi kemudahan layanan pengiriman dan pemesanan makanan.
b. Terdapat hubungan antara penggunaan layanan pengiriman dan pemesanan makanan dengan persepsi biaya delivery layanan pengiriman dan pemesanan makanan cukup terjangkau.
c. Terdapat hubungan antara penggunaan layanan pengiriman dan pemesanan makanan dengan persepsi layanan pengiriman dan pemesanan makanan dapat menghemat ongkos
d. Terdapat hubungan antara penggunaan layanan pengiriman dan pemesanan makanan dengan persepsi layanan pengiriman dan pemesanan makanan banyak potongan harga makanan.
e. Tidak terdapat hubungan antara penggunaan layanan pengiriman dan pemesanan makanan dengan persepsi mendapatkan makanan dari restoran yang jauh.
f. Terdapat hubungan antara penggunaan layanan pengiriman dan pemesanan makanan dengan persepsi dapat menikmati layanan pengiriman dan pemesanan makanan dimana saja.
g. Tidak terdapat hubungan antara penggunaan layanan pengiriman dan pemesanan makanan dengan persepsi layanan pengiriman dan pemesanan makanan dapat menghemat waktu.
h. Tidak terdapat hubungan antara penggunaan layanan pengiriman dan pemesanan makanan dengan persepsi layanan pengiriman dan pemesanan makanan tidak perlu menunggu.

i. Tidak terdapat hubungan antara penggunaan layanan pengiriman dan pemesanan makanan dengan persepsi layanan pengiriman dan pemesanan makanan memudahkan transaksi.
j. Tidak terdapat hubungan antara penggunaan layanan pengiriman dan pemesanan makanan dengan persepsi mendapatkan promo melalui Gopay atau Ovo.
k. Tidak terdapat hubungan antara penggunaan layanan pengiriman dan pemesanan makanan dengan persepsi tidak perlu datang ke restoran.
l. Tidak terdapat hubungan antara penggunaan layanan pengiriman dan pemesanan makanan dengan persepsi layanan pengiriman dan pemesanan makanan memiliki costumer service secara online.
m. Tidak terdapat hubungan antara penggunaan layanan pengiriman dan pemesanan makanan dengan persepsi layanan pengiriman dan pemesanan makanan memberikan perkiraan jarak dan waktu delivery sampai.
n. Tidak terdapat hubungan antara penggunaan layanan pengiriman dan pemesanan makanan dengan persepsi layanan pengiriman dan pemesanan makanan berkontribusi dalam mengurangi volume lalulintas.

5.2 Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian serta kesimpulan di atas, di bawah ini merupakan beberapa rekomendasi yang dapat disampaikan, yaitu:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Rekomendasi bagi peneliti selanjutnya adalah agar penelitian ini dapat menginspirasi serta membuka jalan bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti topik yang sama. Di samping itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat mengembangkan variabel yang diteliti.

Melakukan kajian lebih lanjut menentukan posisi transportasi *online* dalam bidang Angkutan Umum secara keseluruhan.

Kajian layanan penumpang dengan sepeda motor sebagai Angkutan Umum atau bukan dari aspek kelembagaan