

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Grab *Grabbike* (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen STIMI Banjarmasin)” maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Harga secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Grab *Grabbike* (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen STIMI Banjarmasin).
2. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Grab *Grabbike* (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen STIMI Banjarmasin).
3. Harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Grab *Grabbike* (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen STIMI Banjarmasin).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

a. Bagi Akademik

Diharapkan bagi akademik penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Grab khususnya *Grabbike* untuk mendapatkan hasil yang lebih memuaskan dan sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya. Peneliti juga mengharapkan agar topik dan pembahasan yang telah dipaparkan dapat berguna bagi mahasiswa yang melakukan penelitian serupa dan dapat menimbulkan rasa keingintahuan para pembaca tentang topik dan pembahasan ini.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk menggunakan variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini guna mengetahui faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Grab *Grabbike*. Peneliti juga menyarankan untuk lebih memperluas objek penelitian serta mencari ruang lingkup populasi yang lebih luas, sampel yang digunakan sebaiknya juga lebih banyak, mencari referensi dan sumber-sumber terbaru terkait dengan permasalahan yang diangkat. Dengan demikian peneliti selanjutnya bisa mendapatkan hasil yang lebih optimal serta semakin memberikan gambaran yang spesifik tentang penelitian serupa.

2. Secara Praktis

a. Bagi Perusahaan Grab

Perusahaan Grab terutama layanan *Grabbike* diharapkan dapat mempertahankan pelanggan dengan cara memberikan potongan diskon khusus

untuk pelanggan setia *Grabbike*, meningkatkan kualitas pelayanan dalam penjemputan dan pengantaran pelanggan, dan memperhatikan aspek tingkat pendidikan *driver*. Sehingga pelanggan merasa lebih puas lagi dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Grab dan pelanggan tidak berpaling ke pesaing lain.

b. Bagi Konsumen

Konsumen diharapkan dapat lebih teliti lagi dalam memilih produk/jasa (aplikasi transportasi online) yang aman, nyaman, dan terjangkau dalam berpergian. Apabila ada keluhan terhadap layanan yang diberikan, hendaknya konsumen dapat menghubungi pengaduan konsumen terkait masalah tersebut.