

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai faktor untuk mendorong kepuasan konsumen atau dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka semakin berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

B. Implikasi

Penelitian ini telah menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan Grab terhadap Kepuasan konsumen di Kota Makassar. Dengan demikian indikator Tingkat Pelayanan menjadi komponen utama untuk meningkatkan Kepuasan Konsumen.

C. Saran

Dari hasil penelitian ini, peneliti ingin memberikan saran yang berkaitan dengan penelitian ini yang akan dijadikan bahan pertimbangan bagi Perusahaan Grab dan juga bagi peneliti selanjutnya. Saran tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang berpengaruh dalam menentukan kepuasan atau ketidakpuasan konsumen, maka dari itu diharapkan kepada perusahaan grab untuk lebih meningkatkan atau memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan agar konsumen/pelanggan merasa puas dan tidak berpaling ke jasa transportasi online yang lain.

Dan dalam hal empati, pihak Grab sebaiknya mensosialisasikan kepada para mitra Grab para mitra untuk selalu menggunakan pakaian yang rapi dan bersih (atribut), agar konsumen/pelanggan merasa nyaman dan aman saat

menggunakan jasa Grab. Dan juga dalam hal daya tanggap, pihak grab juga sebaiknya mensosialisasikan kepada para mitra grab agar lebih cepat dan tepat dalam melayani konsumen/pelanggan baik saat melakukan penjemputan maupun memproses pesanan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya di masa yang akan datang sebaiknya memperluas variabel dan pengukuran variabel penelitian sehingga dapat lebih meningkatkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen serta mempermudah penelitian berikutnya dalam menilai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.