

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut

1. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi *on-line* Grab
2. Citra merek tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi *on-line* Grab
3. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna jasa transportasi *on-line* Grab
4. Kualitas pelayanan, citra merek, dan persepsi harga secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi *on-line* Grab.
5. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi *on-line* Grab adalah persepsi harga.

5.2 Saran

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif penilaian terhadap kualitas layanan dinilai sudah baik oleh konsumen pengguna jasa transportasi *on-line* Grab. Akan tetapi pihak manajemen tetap perlu melakukan upaya perbaikan kualitas pelayanan khususnya terkait dengan pemberian jaminan keamanan dan asuransi bagi konsumen pengguna transportasi *on-line* “Grab”. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara bekerjasama dengan pihak asuransi atau jasa raharja sebagai jaminan konsumen ketika terjadi kecelakaan.
2. Berdasarkan hasil analisis deskriptif penilaian terhadap citra merek dinilai sudah baik oleh konsumen pengguna jasa transportasi *on-line* Grab. Akan tetapi pihak manajemen tetap perlu melakukan upaya perbaikan citra merek khususnya terkait dengan citra baik “Grab” dibenak konsumen. Hal tersebut didapatkan dengan cara merespon keluhan konsumen dengan cepat, dan selalu siap mengantarkan pesanan walaupun dengan jarak yang jauh, sehingga diharapkan dapat membangun citra merek yang baik dan menciptakan kepuasan konsumen.

3. Berdasarkan hasil analisis deskriptif penilaian terhadap persepsi harga dinilai sudah baik oleh konsumen pengguna jasa transportasi *on-line* Grab. Akan tetapi pihak manajemen perlu melakukan upaya perbaikan di faktor persepsi harga khususnya terkait dengan tarif transportasi *on-line* Grab terjangkau untuk semua kalangan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara Pt Grab perlu menyesuaikan lagi tarif Grabbike untuk jarak tempuh yang jauh supaya tidak terlalu mahal, dengan demikian konsumen tidak terlalu keberatan dengan tarif yang ditetapkan oleh Grab.