

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan pemaparan analisis sebelumnya peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan pemakaian jasa transportasi online grab di Mercuri Buana Yogyakarta sebagai berikut :

1. Terdapat 3 faktor yang menjadi pertimbangan oleh konsumen akan memakai jasa transportasi online grab, yaitu : faktor harga, kenyamanan, dan keamanan. Para konsumen setiap kali melakukan pemakaian jasa grab akan mempertimbangkan lebih dahulu harga grab dengan transportasi online lainnya, apakah ada potongan harga atau tidak. Para konsumen juga akan merasa nyaman jika mendapatkan driver grab yang *humble* dan bercerita banyak, kemudian konsumen juga mempertimbangkan masalah keamanan saat menggunakan grab. Jika konsumen sudah merasa nyaman dan aman maka konsumen tidak akan kecewa dengan driver atau grab yang memberikan promosi berupa potongan harga.
2. Sebelum konsumen memutuskan untuk memakai, konsumen akan mengalami yang namanya sebuah tahapan untuk mencapai keputusan membeli dengan melalui beberapa tahapan keputusan pembelian atau keputusan pemakaian. Entah disadari atau tidak konsumen akan

mengalami yang namanya tahapan keputusan pembelian. Ada beberapa tahapan keputusan pemakaian yang dilakukan oleh konsumen grab dalam keputusan pemakaian grab: pertama, tahapan pengenalan kebutuhan, tahapan pengenalan masalah terjadi ketika konsumen menemukan masalah kebutuhan. Konsumen selalu akan mengikuti gaya hidup yang ada saat ini. Mereka akan melakukan pembelian disaat tertentu saja, seperti ingin main ke mall dengan teman-teman. Kedua, pencarian informasi, sebelum memakai konsumen akan mencari informasi terlebih dahulu tentang jasa yang akan digunakan. Seperti yang terjadi pada konsumen grab, biasanya konsumen akan mencari tahu harga, ataupun adanya potongan harga atau tidak. ketiga evaluasi alternative, konsumen akan melakukakn pertimbangan dalam menentukan transportasi online yang akan dia pakai dari segi harga, kenyamanan, dan kualitas. Keempat, keputusan membeli, keputusan membeli akan dilakukan oleh konsumen ketika sudah memutuskan untuk menggunakan transportasi online grab antara keinginan atau kebutuhan. Sebagian konsumen ada yang memilih kebutuhan dan sebagian lagi ada yang memilih keinginan lebih utama. Kelima, perilaku setelah membeli, akan dirasakan konsumen setelah memakai jasa yang di berikan oleh transportasi online grab.

3. Di dalam perilaku konsumen, setiap konsumen berbeda-beda dalam memutuskan pembelian. Seperti yang terjadi dalam pemakaian

transportasi online grab : pertama, perilaku pembelian yang rumit, ini dibuktikan dari cara konsumen akan mencari info terlebih dahulu sebelum membuat pilihan. Kebanyakan faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen sebelum melakukan pembelian ternyata bergantung pada harga dan pertimbangan saat membeli.

B. Saran-saran

Berkaitan dengan hasil penelitian dan pembahasan serta analisis yang disampaikan diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan Grab

Untuk bisa mempertahankan konsumen agar konsumen terus loyal terhadap grab, pihak grab harus mau menampung setiap keluhan yang diberikan oleh konsumen. seperti halnya pada fitur grab yang lainnya, seperti grabfood, menu makanan yang sedikit membuat para konsumen atau pengguna grab kurang merasa percaya pada grabfood, dan kemudian konsumen akan merasa kecewa.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Melakukan penelitian selanjutnya dengan topic yang sama disarankan untuk menyempurnakan penelitian misalnya menambah fenomena-fenomena sosial diluar penelitian yang sudah peneliti buat ini agar lebih sempurna lagi.

C. Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan antara lain :

1. Keterbatasan pada penelitian ini keterbatasan informasi dari perusahaan dikarenakan perusahaan bersifat rahasia, sehingga ada beberapa data yang belum lengkap dalam pengerjaan penelitian ini
 2. Focus dan penelitian hanya dilakukan oleh informan dan dokumentasi dari potongan harga grab yang diberikan oleh perusahaan grab
- Atas dasar ini peneliti membutuhkan kritik dan saran atas penelitian ini, peneliti juga berharap kedepannya penelitian ini menjadi sempurna