

## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Tangiybility* (bukti Fisik) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa Grab car di Yogyakarta
2. Reliability (kehandalan) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa Grab car di Yogyakarta.
3. Responsiveness (Daya Tanggap) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa Grab car di Yogyakarta.
4. Assurance (Jaminan), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa Grab car di Yogyakarta
5. Emphaty (empati) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa Grab car di Yogyakarta.
6. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. GRAB di Yogyakarta yaitu variabel Responsiveness.

## **B. Saran**

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada variabel Tangibility dapat ditunjukkan bahwa penilaian terendah atau yang belum sesuai dengan kepuasan pelanggan terletak pada indikator Prosedur pelayanan tidak berbelit yang diberikan Driver grab car kepada konsumen dan. Oleh karena itu disarankan driver Grab car Yogyakarta untuk tidak membuat konsumen merasa menunggu terlalu lama demi menjaga kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada variabel Tangibility dapat ditunjukkan bahwa penilaian paling tinggi atau yang sesuai dengan kepuasan pelanggan terletak pada indikator Kelengkapan fasilitas yang ditawarkan yang diberikan Driver grab car kepada konsumen dan. Oleh karena itu disarankan driver Grab car Yogyakarta untuk mempertahankan kualitas pelayanan dan menawarkan fasilitas yang di perlukan oleh demi menjaga kepuasan pelanggan.