

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

Kualitas pelayanan transportasi *online* Grab berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Negeri Gorontalo, yang berarti bahwa jika terjadi peningkatan kualitas pelayanan, maka akan diikuti peningkatan kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang memakai jasa tersebut. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh pelanggan lebih rendah atau tidak sesuai dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan rendah. Kualitas pelayanan yang sesuai akan membuat nilai persepsi yang tinggi bagi pelanggan, ini sesuai dengan keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Penerapan kualitas pelayanan yang baik pada pelanggan merupakan suatu strategi yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, karena jika perusahaan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, sopan, dan komunikasi yang harmonis, maka akan membuat pelanggan puas serta akan meningkatkan nilai persepsi yang tinggi bagi pelanggan itu sendiri.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka selanjutnya peneliti memberikan saran yang berkaitan dengan penelitian ini, yang kiranya dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang peneliti dapat sampaikan adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi perusahaan

Diharapkan kepada pihak PT. Grab Indonesia agar mampu meningkatkan kualitas pelayanannya, yaitu dengan lebih meningkatkan sikap perhatian *driver* terhadap pelanggan dengan selalu mendengarkan dan menangani keluhan pelanggan secara cepat dan tepat, serta melayani pelanggan dengan sikap ramah dan sopan. Dengan memberikan kualitas pelayanan baik, maka akan tercapai kepuasan dari pelanggan.

### 2. Bagi peneliti selanjutnya

Kiranya penelitian ini bisa dijadikan acuan atau referensi bagi peneliti berikutnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan transportasi *online* Grab terhadap kepuasan pelanggan, dengan mengeksplorasi lebih jauh lagi atau menambah variabel lain di luar variabel yang telah diteliti oleh penulis seperti harga dan promosi. Kemudian menguji pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, agar dapat menambah hasil penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi, 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi), Jakarta: Rineka Cipta
- Edy Susanto, M. (2019). “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Grab di Batam”. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53 (9), 1689-1699. <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Fandi, T. (2005). *Brand Management & Strategy*. Yogyakarta: Andi.
- Fandi Tjiptono. (2016). *Service Quality & Satisfaction* (Edisi 4). Andi.
- Ferdinand, A. (2014). *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hapsawati Taan. (2019). *Service Quality and Consumer’s Trust Using PT. JNE Gorontalo Branch. Journal, International Business, Applied Management, International*, 4(1).
- Hartaroe, B. P., Mardani, R. M., & Abs, M. K. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 82–94.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2009). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (ke-13 jili). PT. Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks.
- Kurniawati, W. D., & Muchsin, S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Efisiensi Dan Harga Transportasi Berbasis Online Go-Jek Terhadap Kepuasan Masyarakat ( Studi Kasus Pada Masyarakat Malang Raya ) Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Admiministrasi, Universitas Islam Malang, Jl. MT. Jurnal Respon Publik*, 13(4), 87–97.
- Lovelock, C., & wirtz, jochen. (2007). *Services marketing: people, technology, strategy*. new jersey: pearson prentice hall.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Octabriyantiningtyas, D., Suryani, E., & Jatmiko, A. R. (2019). *Modeling customer satisfaction with the service quality of E-money in increasing profit of Pt. Telekomunikasi Indonesia. Procedia Computer Science*, 161, 943–950. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.203>
- Pratama, G. F. W. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Taksi Berbasis Online (GRABCAR) Pada Mahasiswa Universitas Sumatera Utara. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*

*Universitas Sumatera Utara, 1(1), 1–111.*

- Rahman, A. (2017). *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Cakrawala, XVII, 237.*  
<http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/2504/1799>
- Rasyid, H. Al. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis, 1(2), 210–223.*  
<https://doi.org/10.31311/jeco.v1i2.2026>
- Ratminto, & Atik. (2010). *Perkembangan Model Konseptual, Penerapan, Citizens Charter dan Standar Pelayanan Minimal.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). *The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. Heliyon, 5(10), e02690.* <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>
- Saebani, B., & Sutisna, Y. (2018). *Metode Penelitian (Edisi Revi).* Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Sintya, L. I., Karuntu, M. M., Sam, U., & Manado, R. (2018). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Online Pada Mahasiswa Feb Unsrat Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 6(3), 1778–1787.*  
<https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20462>
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen (Setiyawami (ed.)).* Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2014). *Metodologi Penelitian.* Yogyakarta: Pustaka Baru Pers.
- Surianto, K. N., & Istriani, E. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab-Cardi Yogyakarta. 978–979.*
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran (Edisi (2)).* Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan & Penelitian.* Yogyakarta: Andi.