KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan hasil penelitian yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan Grab pada layanan GrabBike kepada pelanggan secara keseluruhan sudah baik karena sebagian besar indikator kualitas layanan dan kepuasan pelanggan yang digunakan untuk mengukur loyalitas pelanggan menunjukan bahwa konsumen setuju. Maka dapat dikatakan bahwa layanan yang ditawarkan GrabBike serta kepuasan yang dirasakan pelanggan sudah baik
2. Tingkat kepuasan pelanggan yang diberikan oleh perusahaan Grab pada layanan GrabBike pada pelanggan secara keseluruhan sudah baik karena sebagian besar indikator kualitas layanan dan kepuasan pelanggan yang digunakan untuk mengukur loyalitas pelanggan menunjukan bahwa konsumen setuju. Maka dapat dikatakan bahwa layanan yang ditawarkan GrabBike serta kepuasan yang dirasakan pelanggan sudah baik
3. Indikator yang digunakan untuk mengukur loyalitas pelanggan menunjukan nilai rata-rata yang terletak di rentang skala netral, dapat disimpulkan bahwa konsumen belum cukup puas terhadap layanan yang ditawarkan GrabBike dan kepuasan yang dirasakan pelanggan

4. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini terbukti dari nilai signifikan kualitas layanan yang besarnya diatas 0,05

5. Terdapat pengaruh yang signifikan dari kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini terbukti dari nilai signifikan kepuasan pelanggan yang besarnya dibawah 0,05

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan sebelumnya, terdapat beberapa hal yang disarankan peneliti. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Penilaian terhadap kualitas layanan dengan penilaian terendah adalah pengemudi Grabbike yang segera datang setelah pelanggan melakukan order melalui aplikasi Grab. Untuk itu saran yang diberikan sebaiknya manajemen Grab mulai melakukan penyuluhan atau menginformasikan kepada seluruh pengemudi GrabBike agar mau mempunyai sikap tanggap kepada pelanggan agar setiap pelanggan yang memesan dapat segera datang dan tidak menunggu lama, sehingga pelanggan akan merasa puas dan loyal kepada merek Grab terutama layanan GrabBike
2. Penilaian terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai terendah adalah kepuasan dengan kondisi motor. Untuk itu saran yang diberikan sebaiknya pihak Grab melakukan upaya peningkatan pada kondisi motor setiap GrabBike seperti mempunyai *Standard Operational Procedure* kondisi motor untuk calon pengemudi yang mau bergabung dan yang sudah bergabung dengan GrabBike

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

agar kondisi motor pengemudi selalu dalam keadaan prima atau baik. Sehingga pelanggan selalu puas mengenai kondisi motor pada layanan GrabBike.

3. Perusahaan Grab terutama layanan GrabBike harus dapat mempertahankan pelanggan yang sudah puas dengn memberikan perhatian yang lebih secara individual terhadap pelanggan. Misalnya dengan memberikan potongan diskon khusus untuk pelanggan setia GrabBike

4. Serta pihak Grab terutama layanan GrabBike harus lebih meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan sehingga pelanggan tidak berpaling ke pesaing lain.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS