

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Kesimpulan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab IV, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

Persepsi konsumen terhadap kualitas Go-Jek dan Grab memiliki kualitas yang hampir sama, tetapi keduanya memiliki kelebihan masing-masing. Go-Jek memiliki keunggulan yang cukup signifikan pada tersedianya fasilitas penunjang dan *platform* (aplikasi) secara visual menarik. Sedangkan Grab memiliki keunggulan bersaing yang cukup signifikan pada *driver* berpenampilan rapi dan tersedianya kendaraan yang layak dan nyaman.

Persepsi konsumen terhadap nilai Go-Jek dan Grab menunjukkan bahwa persepsi nilai Go-jek secara keseluruhan lebih besar dibandingkan Grab dan Grab hanya lebih unggul pada tarif per Kilometer GrabBike daripada Go-Ride karena manfaat yang konsumen rasakan dianggap sebanding dengan pengorbanan biaya yang mereka lakukan untuk mendapatkan jasa tersebut.

Secara keseluruhan analisis keunggulan bersaing menunjukkan bahwa Go-Jek dan Grab menunjukkan bahwa Go-Jek lebih unggul. Pada tarif minimal Go-Ride dan Go-Car lebih unggul dan untuk tarif per kilometer Go-Car lebih unggul. Grab hanya lebih unggul pada tarif per kilometer GrabBike.

A.

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.



B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dijabarkan, serta mengingat adanya keterbatasan dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa saran yang ingin penulis sampaikan sehingga dapat dipertimbangkan untuk penelitian berikutnya:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Berkaitan dengan persepsi kualitas, disarankan agar Go-Jek maupun Grab dapat meningkatkan layanan yang bebas dari kesalahan dengan mengevaluasi kinerja *driver* maupun teknologi yang digunakan untuk menghindari kesalahan layanan. Selain itu Grab juga harus lebih memperhatikan konsumen secara personal seperti yang dilakukan Go-Jek melalui Go-Points yang bekerjasama dengan berbagai vendor untuk memberikan penghargaan bagi konsumen yang loyal karena Grab Rewards yang dimiliki oleh Grab masih kurang optimal dan kurang diminati oleh konsumen.
2. Berkaitan dengan persepsi nilai, Grab disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan agar sesuai dengan harga yang ditawarkan, agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dapat juga dengan cara mengadakan berbagai promosi yang keefektifannya harus selalu diukur agar tidak membuang biaya promosi secara sia- sia.
3. Berkaitan dengan keunggulan bersaing, Go-Jek dan Grab telah memiliki keunggulan bersaing yang hampir sebanding. Go-Jek dan Grab bisa dikatakan lebih unggul dibandingkan dengan perusahaan transportasi *online* lainnya di Indonesia. Oleh karena itu keduanya harus senantiasa berinovasi secara kreatif untuk memenuhi jasa- jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat namun belum terpenuhi sehingga dapat menciptakan keunggulan bersaing yang berkelanjutan (*sustainable competitive advantage*).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.