# **BAB V**

**SIMPULAN DAN SARAN**

1. **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelanggan setuju bahwa kualitas layanan GrabCar di Jakarta Utara sudah baik.
2. Pelanggan setuju bahwa persepsi harga yang d GrabCar di Jakarta Utara sudah baik sesuai manfaat yang diberikan.
3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab-Car di Jakarta Utara.
4. Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan GrabCar di Jakarta Utara.
5. **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, serta pembahasan dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka peneliti mengusulkan beberapa saran, yaitu:

1. Manajemen GrabCar perlu melakukan perbaikan secara berkesinambungan dan penyuluhan tertentu bagi pengemudi GrabCar di Jakarta Utara untuk dapat meningkatkan kepuasan para pelangganya. Pihak GrabCar perlu memperhatikan dan mengkaji lebih dalam mengenai kualitas layanan yang diberikan, penyesuaian harga yang diberikan, seperti pengemudi memberikan layanan sepenuh hati kepada pelanggan dengan melakukan penyuluhan dan pelatihan untuk pengemudi secara berkala dalam hal keramahan pelayanan para pengemudi serta penanganan keluhan para pelanggan dengan sepenuh hati, dan menetapkan harga ulang agar dapat ikut bersaing.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi penting ataupun sebagai dasar untuk pengambilan keputusan GrabCar di Jakarta Utara kedepannya, seperti pembuatan manajemen penanganan keluhan yang lebih baik sehingga keluhan pelanggan dapat ditekan dan bisa diatasi dengan segera.
3. Manajemen GrabCar perlu mengkaji lebih dalam lagi mengenai kebutuhan dan keinginan pelangganya melalui karakteristik responden yang menggunakan GrabCar di Jakarta Utara, sehingga kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan. Hal ini dilakukan agar pelanggan tidak berpindah atau beralih ke transportasi online pesaing dan menggangu eksistensi serta kelangsungan hidup GrabCar di mata publik. Seperti misalnya dengan membuatkan kuesioner kecil terkait *customer complain s*elama dalam perjalanan, serta perubahan-perubahan lain yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan persepsi harga.