

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Grab Food di Jakarta Timur, maka didapatkan simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Grab Food di Jakarta Timur. Hal ini dapat diartikan bahwa peningkatan loyalitas pelanggan dapat terjadi apabila kualitas layanan pada Grab Food meningkat.
2. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Grab Food di Jakarta Timur. Hal ini dapat diartikan bahwa peningkatan loyalitas pelanggan dapat terjadi apabila kepuasan pelanggan pada Grab Food meningkat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Grab Food

- a. Grab Food disarankan tetap mempertahankan kualitas layanan yang ditawarkan kepada konsumen, serta perlu memperhatikan kecepatan *driver* dalam memberikan informasi mengenai kapan pesanan akan diantarkan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan dan pengawasan kepada para *driver* secara berkala agar mereka dapat lebih cepat dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, sehingga aspek daya tanggap (*responsiveness*)





yang dimiliki layanan Grab Food dapat dinilai lebih baik lagi oleh konsumen yang pada akhirnya membuat mereka selalu tertarik untuk membeli makanan atau minuman dengan menggunakan layanan Grab Food.

Grab Food sebaiknya mempertahankan kepuasan yang diberikan kepada pelanggan, sehingga dapat meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan jasa Grab Food. Kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan meningkatkan jasa yang diberikan kepada pelanggan dan kesesuaian harapan pelanggan saat menggunakan jasa Grab Food. Bagi pihak GrabFood disarankan untuk menciptakan inovasi produk yang lebih baik dengan memberikan layanan aplikasi dan kegunaan aplikasi serta tampilan aplikasi yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen untuk mendapatkan loyalitas yang diberikan konsumen yang lebih maksimal.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Diharapkan dapat mengembangkan lebih jauh model dalam penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang dimungkinkan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, seperti harga, citra merek dan lain-lain.
- b. Diharapkan dapat melakukan penelitian serupa di wilayah yang berbeda agar diperoleh hasil penelitian yang berbeda sehingga dapat dibandingkan dengan penelitian ini.

© Hak cipta milik IBI KKG (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.