**BAB V**

**SIMPULAN DAN SARAN**

**A. Simpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empatiterhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi GRAB. Dari rumusan masalah, maka analisis data yang diajukan dalam pembahasan bab sebelumnya, maka dari itu dapat ditarik beberapa kesimpulan:

1. Hasil penelitian menunjukan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikanterhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi GRAB.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keandalan berpengaruh positif dan signifikanterhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi GRAB.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi GRAB.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikanterhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi GRAB.
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel empati berpengaruh positif dan signifikanterhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi GRAB.

**B. Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengemukakan saran berikut ini:

1. Agar dapat memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada konsumennya, pihak GRAB harus memperhatikan daya tanggap yang diberikan, mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan seperti memberikan informasi yang jelas pada konsumen dan tanggap dengan pemesanan yang dilakukan konsumen. Dalam hal ini pihak GRAB harus lebih memperhatikan pelayanan yang mampu meningkatkan mutu pelayanan GRAB serta dapat menciptakan kepercayaan konsumen agar konsumen puas dan loyal.
2. GRAB harus tetap memberikan pelayanan yang baik pada dimensi-dimensi lainnya. Dari segi kualitas bukti fisik GRAB seperti memberikan atribut pendukung saat berkendara seperti masker dan jas hujan. Dari segi keandalan, pihak GRAB meningkatkan kualitas layanan dari segi menjaga keselamatan konsumen, mengantarkan konsumen dengan tepat waktu dan konsisten dalam melayani konsumen. Dari segi kualitas jaminan, pihak GRAB tetap memperhatikan etika driver saat melayani konsumen seperti memberikan senyuman juga ramah, dan memberikan rasa aman kepada konsumen. Dari segi kualitas empati, pihak GRAB tetap menerima masukan ataupun keluhan dari konsumen ketika mengalami permasalahan pemesanan.