

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN



Hak ciptaan dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak ciptaan milik IBI KIE (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

A. SIMPULAN

Berdasarkan data yang sudah diperoleh dan hasil analisis yang dilakukan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat cukup bukti bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
2. Terdapat cukup bukti bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
3. Terdapat cukup bukti bahwa promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

B. Saran

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

1. Bagi Perusahaan Grab Bike

- a. Perusahaan Grab Bike sudah baik dalam menerapkan kualitas layanan terhadap pelanggannya akan tetapi perusahaan disarankan untuk meningkatkan pelatihan keamanan dan etika bagi driver serta memberikan informasi yang jelas tentang identitas driver sebelum perjalanan dimulai.
- b. Perusahaan Grab Bike sudah baik dalam memberikan harga untuk kepuasan pelanggannya, namun diharapkan perusahaan dapat membuat program penawaran khusus, diskon, atau promo yang menarik lainnya untuk meningkatkan persaingan serta mengembangkan opsi layanan dengan harga tetap atau berlangganan.





- c. Perusahaan Grab Bike telah melakukan promosi dengan baik, namun perusahaan diharapkan dapat meningkatkan komunikasi yang efektif antara staf dan driver. Hal ini bertujuan agar driver dapat menyampaikan informasi yang akurat mengenai program-program diskon kepada pelanggan.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Bagi Pelanggan Grab Bike

- a. Pelanggan diharapkan dapat memberikan umpan balik atau *feedback* yang disediakan kepada perusahaan agar layanan yang diberikan dapat terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.
- b. Pelanggan juga disarankan menggunakan program-program promosi yang ditawarkan dengan bijak untuk mendapatkan manfaat maksimal dari layanan yang diberikan oleh Grab Bike.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya sebaiknya melakukan interpretasi yang lebih sistematis dan mendalam untuk mengumpulkan bukti yang lebih kuat mengenai pengaruh kualitas layanan, harga, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, peneliti berikutnya dapat memperkuat temuan dan mengurangi kemungkinan adanya bias atau kesamaan dalam penelitian.
- b. Penelitian berikutnya disarankan untuk mempertimbangkan sampel yang lebih luas dengan melibatkan banyak responden lainnya. Hal ini akan memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai pengaruh kualitas layanan, harga, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan.
- c. Untuk meningkatkan validitas temuan, peneliti selanjutnya disarankan untuk mempertimbangkan penggunaan teknik analisis tambahan yang belum dieksplorasi dalam penelitian ini

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 mengemukakan 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.