

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Informasi di bawah ini diperoleh dengan menganalisis dan mengolah temuan penelitian sebelumnya untuk membuat kesimpulan:

1. Variabel Kualitas Pelayanan tentunya akan mampu berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan yang terdapat pada *Grab* Batam. Analisis data menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 17,4 poin persentase.
2. Variabel citra merek tentunya akan mampu berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan yang terdapat pada *Grab* Batam. Analisis data menunjukkan bahwa variabel citra merek mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 15,3 poin persentase
3. Variabel Kualitas Pelayanan dan Citra Merek tentunya akan mampu berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan yang terdapat pada *Grab* Batam. Sebuah studi menemukan bahwa gabungan 15,52% dari total kepuasan pelanggan dapat dikaitkan dengan kualitas layanan dan citra merek.

## 5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian ini, peneliti dapat memberikan beberapa rekomendasi, antara lain sebagai berikut:

1. Temuan penelitian dari eksperimen peneliti ini dimaksudkan untuk menjadi tolok ukur, referensi, dan prinsip untuk penelitian selanjutnya.
2. Pelanggan ragu untuk menggunakan layanan Grab karena kinerja perusahaan yang buruk dalam hal kualitas layanan, tetapi jika perbaikan tidak dilakukan, kemungkinan besar mereka akan pergi ke tempat lain.
3. Kualitas pelayanan dan citra merek memberikan pengaruh sebesar 48,6% terhadap kepuasan pelanggan; namun, lebih dari 30% dampak tersebut disebabkan oleh variabel lain yang tidak diukur dalam penelitian ini. Diharapkan studi selanjutnya akan melihat variabel lain, seperti kepercayaan konsumen, yang dapat berkontribusi pada kebahagiaan secara keseluruhan.