

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dengan meninjau hasil penelitian sebelumnya, dapat dirumuskan beberapa simpulan yang akan dipaparkan berikut ini:

1. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Grab di Kota Batam.
2. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Grab di Kota Batam.
3. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Grab di Kota Batam.
4. Citra merek, kepercayaan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan Grab di Kota Batam.

5.2 Saran

Sebagai tahap penutupan dalam penelitian ini, diperoleh beberapa saran yang akan disajikan berikut ini:

1. Untuk memperkuat citra merek, Grab perlu memberikan perhatian lebih pada upaya membangun komunikasi yang lebih positif terkait dengan kualitas serta keandalan layanan yang telah mereka tawarkan. Salah satu strategi yang dapat diambil adalah memanfaatkan media sosial secara efektif dan meluncurkan kampanye pemasaran yang menampilkan testimoni dari pelanggan yang puas atau pengakuan serta penghargaan yang telah diterima perusahaan. Langkah ini tidak hanya dapat memperbaiki citra suatu merek, tetapi akan berpotensi untuk

memperdalam hubungan dengan para pelanggan, sehingga berkontribusi pada peningkatan loyalitas mereka terhadap layanan Grab.

2. Untuk memperkuat kepercayaan, Grab harus terus berupaya menjaga serta meningkatkan rasa aman bagi penggunanya dengan memastikan bahwa setiap transaksi yang telah dilakukan di *platformnya* selalu transparan dan terlindungi. Upaya untuk memperbarui dan memperkuat sistem keamanan aplikasi, serta implementasi kebijakan perlindungan suatu data pribadi yang lebih ketat, dapat menjadi langkah strategis yang meningkatkan tingkat kepercayaan pelanggan. Kepercayaan yang lebih tinggi ini tidak hanya akan meningkatkan kenyamanan pengguna, tetapi juga akan berpotensi memperkuat loyalitas mereka terhadap layanan Grab.
3. Untuk meningkatkan tingkat kepuasan, Grab perlu terus berupaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan yang telah diberikan, serta memperhatikan respons yang cepat dan tepat terhadap keluhan yang diajukan oleh pelanggan. Dalam menghadapi permasalahan, penting bagi Grab untuk memiliki proses penyelesaian yang efisien dan segera, terutama pada suatu kondisi-kondisi yang mendesak ataupun ketika pelanggan merasa tidak nyaman. Dengan menangani masalah secara cepat dan juga efektif, hal ini akan berkontribusi besar dalam memperkuat loyalitas pelanggan, karena mereka akan merasa dihargai dan diprioritaskan dalam setiap situasi.
4. Pada penelitian yak akan datang, sebaiknya menambahkan berbagai variabel independen lainnya untuk memberikan dimensi yang lebih luas dalam analisis. Penambahan variabel ini akan memperkaya pemahaman mengenai faktor yang

mempengaruhi fenomena yang diteliti. Selain itu, memperbesar ukuran sampel yang terlibat dalam penelitian, sehingga hasil yang telah diperoleh dapat lebih representatif dan mencerminkan variasi yang lebih beragam dari populasi yang diteliti. Dengan adanya variasi yang lebih banyak, diharapkan temuan yang diperoleh dapat diaplikasikan dalam konteks yang lebih luas, serta memberikan kontribusi yang lebih signifikan bagi pengembangan penelitian di masa depan.