

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

1. Variabel Keselamatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Grab di Kota Batam.
2. Variabel Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Grab di Kota Batam.
3. Variabel E-service quality mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Grab di Kota Batam.
4. Keamanan, Kepercayaan dan E-Service Quality secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Grab di kota Batam.

5.2 Saran

1. Bagi Grab

Berdasarkan hasil penelitian, keamanan, kepercayaan dan e-service quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Grab di Kota Batam. Oleh sebab itu, disarankan agar Grab menjaga dan terus meningkatkan kualitas keamanan, kepercayaan dan e-service quality agar bisa menarik pelanggan

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memanfaatkan variabel-variabel independen lain dan metode-metode mutakhir yang lebih bermakna dan memperluas penelitian ini ke cakupan yang lebih luas.