

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan penulis maka, penulis mengambil kesimpulan yaitu:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menjelaskan bahwa sebagian pengguna tidak mempertimbangkan kualitas pelayanan sebagai loyalitas untuk menggunakan perjalanan dengan *Grab*. Dan sebagian pengguna merasa kualitas pelayanan sangat penting sebagai loyalitas untuk menggunakan perjalanan karena jika kualitas pelayanan dari *Grab* baik maka, pengguna atau pelanggan akan melakukan perjalanan kembali dengan *Grab*.
2. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini berarti pelanggan akan memilih menggunakan layanan *Grab* jika *Driver Grab* menaruh kepercayaan yang tinggi terhadap pelanggan. Jika *Driver Grab* dapat dipercaya dalam segi keselamatan pelanggan dan jujur dalam segala hal maka pengguna akan merasa puas dan akan kembali menggunakan perjalanan dengan *Grab* kembali. Pelanggan akan loyal jika *Driver Grab* dapat dipercaya.
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dapat diartikan loyalitas pelanggan akan meningkat jika

adanya kepuasan dari pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat didapatkan jika *Driver Grab* dapat mengikuti kemauan dari pelanggannya. Pelanggan akan merasa puas jika kemauan pelanggan diikuti. Loyalitas pelanggan akan semakin meningkat jika pelanggan tidak dikecewakan.

4. Kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pelaggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini berarti semua variabel idenpenden mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

5.2 Saran

Dalam penelitian yang telah diteliti, penulis memiliki saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya diharapkan untuk bisa melanjutkan penelitian yang lebih rinci daripada penelitan ini atau yang sudah ada pada sebelumnya dan untuk saran untuk perusahaan sebagai masukan yakni:

1. Dengan adanya kualitas pelayanan, maka akan membuat pelanggan semakin tertarik dan akan membuat transaksi atau melakukan perjalanan kembali secara berulang kali.
2. Dianjurkan ke para *driver Grab* agar lebih ramah terhadap pelanggannya dan tetap menjaga keselamatan pelanggan yang melakukan perjalanan (tidak menyelip dan mengebut-gebut ketika mengantarkan pelanggan).
3. Kepada *driver grab* yang sering membatalkan pesanan pelanggan tanpa sebab agar ke depan sebelum membatalkan bisa didiskusikan dahulu dengan pelanggan dan disertakan alasan kenapa tidak bisa menjemput agar pelanggan tidak merasa kecewa.