

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diperoleh kesimpulan berikut ini:

1. Hasil rekapitulasi pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa dari kelima indikator dapat diketahui bahwa seluruh indikator memiliki skor rata-rata yang dinilai baik oleh responden berdasarkan rentang skala 340-419, sedangkan pada variabel harga dari keempat indikator dapat diketahui bahwa seluruh indikator dinilai baik oleh responden berdasarkan rentang skala 340-419. Untuk variabel kepuasan konsumen dari ketiga indikator dapat diketahui bahwa seluruh indikator dinilai sangat baik oleh responden berdasarkan rentang skala 420-500. Hal ini menunjukkan bahwa diperlukan upaya yang lebih untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan harga pada tingkatan yang optimal.
2. Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen secara simultan. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Variabel kualitas pelayanan dan harga mampu menjelaskan kepuasan konsumen sebesar 81,60% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian seperti, promosi, brand awernes dan kualitas produk/jasa.
3. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen secara parsial. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ .

## 5.2 Saran

1. Diharapkan pada perusahaan layanan jasa Grab untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada indikator bukti fisik karena memiliki nilai terendah diantara indikator yang lainnya, pada variabel harga diharapkan kepada perusahaan layanan jasa Grab meningkatkan indikator keterjangkauan harga karena memiliki nilai terendah dari indikator lain yang diberikan. Sedangkan pada variabel kepuasan konsumen diharapkan kepada perusahaan jasa Grab untuk meningkatkan indikator kesesuaian harapan karena memiliki nilai skor terendah dari indikator lain yang telah diberikan.
2. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengganti atau menambah jumlah variable-variabel yang tidak terdapat pada penelitian ini agar dapat menjadi perbaikan dan perbandingan penelitian berikutnya seperti variabel promosi, brand awrness dan kualitas produk/jasa karena variabel promosi, brand awrness dan kualitas produk/jasa juga mampu menjelaskan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Serta memperbarui tahun penelitian agar penelitian menjadi lebih akurat dan mendalam.
3. Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini, mahasiswa yang sedang mengerjakan skripsi terutama peneliti sendiri agar dapat meningkatkan efikasi diri akademik untuk meningkatkan resiliensi akademik dengan cara memiliki keyakinan atas kemampuan diri sendiri untuk dapat mencapai tugas akademik agar nantinya dapat menghadapi dan siap menjalani berbagai kesulitan selama proses penyusunan skripsi dan agar dapat mengembangkan ilmu serta mengimplementasikannya dalam kehidupan sehari-hari didalam dunia kerja.