

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan teori yang yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Keamanan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa GrabBike di Wilayah Kelurahan Kebagusan, maka didapat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Dalam hal ini Kualitas Pelayanan mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa GrabBike di Wilayah Kelurahan Kebagusan. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen pengguna jasa GrabBike di Wilayah Kelurahan Kebagusan, menganggap bahwa Kualitas Pelayanan merupakan hal penting dalam membuat Kepuasan Konsumen untuk selalu menggunakan jasa layanan GrabBike.

b. Pengaruh Kepercayaan terhadap kepuasan konsumen

Dalam hal ini Kepercayaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa GrabBike di Wilayah Kelurahan Kebagusan. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen pengguna jasa GrabBike di Wilayah Kelurahan Kebagusan, menganggap bahwa Kepercayaan bukan merupakan hal utama dalam membuat kepuasan konsumen untuk konsumen menggunakan jasa GrabBike.

c.Pengaruh Keamanan terhadap kepuasan konsumen

Dalam hal ini Keamanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa GrabBike di Wilayah Kelurahan Kebagusan, hal ini menunjukkan bahwa konsumen pengguna jasa GrabBike di Wilayah Kelurahan Kebagusan, menganggap bahwa Keamanan merupakan pertimbangan utama dalam membuat Kepuasan Konsumen untuk selalu menggunakan jasa layanan GrabBike

B.SARAN

Berdasarkan dari kesimpulan yang telah diperoleh dari data diatas, maka peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai berikut :

a.Bagi Perusahaan Grab :

- a. Menurut hasil penelitian, variable Kualitas Pelayanan dengan indikator Keandalan perlu lebih ditingkatkan kembali, indikator tersebut merupakan salah satu indikator yang memiliki kontribusi besar untuk meningkatkan Kepuasan Konsumen pada Jasa GrabBike
- b. Menurut hasil penelitian, variable Kepercayaan dengan indikator Technology Orientation perlu lebih ditingkatkan kembali, indikator tersebut merupakan salah satu indikator yang memiliki kontribusi besar untuk meningkatkan Kepuasan Konsumen pada Jasa GrabBike.
- c. Menurut hasil penelitian, variable Keamanan dengan indikator kerahasiaan perlu lebih ditingkatkan kembali, indikator tersebut merupakan salah satu indikator yang memiliki kontribusi besar untuk meningkatkan Kepuasan Konsumen pada Jasa GrabBike

b. Bagi Peneliti Selanjutnya :

- a. Untuk penelitian selanjutnya mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna jasa GrabBike di Wilayah Kelurahan Kebagusan, maka peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan dimensi dan indikator lainnya yang berbeda sehingga dapat menghasilkan penelitian yang berbeda dan dapat dikembangkan oleh peneliti-peneliti selanjutnya.
- b. Untuk peneliti selanjutnya, sebaiknya dapat menambahkan atau mengantikan variable bebas lainnya yang berhubungan dengan keputusan pembelian.

